

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет  
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной  
программы З.Ю. Тенова

Директор института  
(декан факультета) Р.М. Левилов

«26» 05 2023 г.

«26» 05 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки (специальность)  
43.03.03.- ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО  
(код и наименование направления подготовки)

Профиль  
Санаторно - курортная деятельность  
(наименование профиля подготовки)

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
очная

Нальчик 2023

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» / сост. З.А. Макоева – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. – 27 с.

Рабочая программа предназначена для студентов 3 курса очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, профиль «Санаторно – курортная деятельность» в 6 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 (зарегистрировано в Минюсте России 29.06.2017 г. №47221).

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	4
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
4.1. Содержание разделов .....	6
4.2. Структура дисциплины. ....	7
4.3 Лекционные занятия.....	7
4.4 Практические занятия (семинары).....	8
4.5 Лабораторные работы .....	8
4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	8
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	9
5.1. Оценочные материалы для текущего контроля .....	9
5.1.1. Вопросы по разделам дисциплины .....	9
5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов .....	11
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля. ....	12
5.2.1. Образцы тестов.....	11
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	15
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	16
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	18
7.1. Основная и дополнительная литература .....	18
7.2. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал).....	18
7.3. Интернет-ресурсы .....	19
7.4. Методические указания по проведению учебных занятий.....	19
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	25

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа дисциплины составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело. Предназначена для бакалавров, обучающихся по профилю «Санаторно – курортная деятельность» (6 семестр).

1.1. Основная цель – изучить природу, причины, механизмы возникновения конфликтов в человеческом обществе и профессиональной сфере, а также разработать пути их предотвращения и разрешения, сформировать профессиональные знания, целостное представление, умения и навыки для эффективного общения и взаимодействия с потребителями услуг в сфере гостеприимства.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

- изучить теоретико- методические и прикладные знания в области основ конфликтологии в целях обеспечения эффективного общения и взаимодействия в профессиональной деятельности;
- сформировать знания в области практических методов переговорных процессов, в том числе в предельно сложных ситуациях для применения в процессе профессиональной деятельности;
- определить возможные способы разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;
- развить способность к выстраиванию альтернативных стратегий управления конфликтами для применения в профессиональной деятельности, а также для совершения действий, связанных с реализацией этических норм по профессии;
- выработать умения аналитически выделять конкурирующие стратегии в различных конфликтных ситуациях в целях эффективного взаимодействия с потребителями.

При составлении программы дисциплины учитывались требования ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» (Профессиональный стандарт 33.008 «Руководитель предприятия питания» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №281н от 07.05.2015. Зарегистрирован Минюстом 02.06.2015 г., регистрационный номер №37510).

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» относится к вариативной части Блока 1 «Сервисный модуль» основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело программы бакалавриата по профилю «Санаторно – курортное деятельность».

Курс «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» обеспечивает преемственность теоретических и практических знаний при изучении дисциплин, таких как «Управление персоналом», «Технологии личностного развития», «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» и ряда других. Курс ориентирован на формирование умений и навыков по разрешению конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

При освоении дисциплины «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания» Профессионального стандарта 33.008 «Руководитель предприятия питания».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В совокупности с другими дисциплинами программы бакалавриата по профилю «Санаторно – курортная деятельность» дисциплина «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата):

Универсальных компетенций (УК):

УК -3- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

В результате изучения дисциплины «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория универсальных компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Межкультурное взаимодействие	УК -3- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-.3.2. Демонстрирует способности социального взаимодействия, в том числе навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия	Знать: -теоретико – методические и прикладные основы конфликтологии; - практические методы разрешения и управления конфликтными ситуациями; - стратегии эффективного поведения в конфликтных ситуациях.
			Уметь: –диагностировать конфликт (определять предмет, цели и границы конфликта; выявлять позиции сторон и конфликтной установки); –выявлять содержательные и эмоциональные проблемы, лежащие в основе конфликта; –выбирать наиболее эффективный стиль поведения в конфликте; –вести переговоры с конфликтным оппонентом; –предотвращать и разрешать конфликты.
			Владеть: -навыками профессионального мышления и профессиональной

			наблюдательности; - навыками эффективной коммуникации.
--	--	--	--

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Содержание разделов

Таблица 1. Содержание дисциплины « Управление конфликтами в сфере гостеприимства», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5
1	Теоретические основы конфликтологии	Введение в конфликтологию. Объект и предмет конфликтологии. История становления конфликтологии. Социальная природа, причины и динамика конфликтов. Формы конфликтного поведения. Фазы развития конфликта. Типология и основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте	УК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написание реферата (Р),</li> <li>• коллоквиум (К),</li> <li>• рубежный контроль (РК),</li> <li>• тестирование (Т)</li> </ul>
2	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	Внутриличностные конфликты, их специфика и формы. Классификация и последствия внутриличностных конфликтов. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Межличностные и групповые конфликты. Типология межгрупповых конфликтов, причины их возникновения. Методы управления межгрупповыми конфликтами. Организационные конфликты, особенности протекания. Классификация организационных конфликтов. Методы исследования и диагностики конфликтов.	УК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написание реферата (Р),</li> <li>• коллоквиум (К),</li> <li>• рубежный контроль (РК),</li> <li>• тестирование (Т)</li> </ul>
3	Основы профилактики и регулирования конфликтов.	Прогнозирование и профилактика конфликтов. Социально – психологическое содержание конфликтов. Основные балансы в социально – психологическом взаимодействии. Управление	УК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• написание реферата (Р),</li> <li>• коллоквиум (К),</li> <li>• рубежный контроль (РК),</li> <li>• тестирование</li> </ul>

		социальными конфликтами. Понятие, механизм возникновения, типология и стадии социальных конфликтов. Технологии управления конфликтом. Методики урегулирования конфликтов.		ние (Т)
Вид промежуточной аттестации				зачет

На изучение курса отводится 108 часов (3 з.е.), из них: контактная работа 51 ч., в том числе лекционных – 17 часов; практических (семинарских) – 34 часа; самостоятельная работа студента 48 часов; завершается зачетом.

#### 4.2. Структура дисциплины.

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Вид работы	Трудоемкость, часов
	6 семестр
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	3 з.е.
Контактная работа (в часах):	51
Лекции (Л)	17
Практические занятия (ПЗ)	34
Лабораторные работы (ЛР)	Не предусмотрены
Самостоятельная работа (в часах):	48
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	Не предусмотрена
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	Не предусмотрено
Реферат (Р)	8
Эссе (Э)	Не предусмотрено
Контрольная работа (К)	Не предусмотрена
Самостоятельное изучение разделов	20
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	20
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	9
Вид промежуточной аттестации	зачет

#### 4.3 Лекционные занятия

Таблица 3.

№ п/п	Тема
1.	Введение в конфликтологию. Цель и задачи изучения темы - изучить объект и предмет конфликтологии, основные понятия курса
2.	Социальная природа, причины и динамика конфликтов. Цель и задачи изучения темы - изучить динамику и формы конфликтного взаимодействия.
3.	Типология и основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Цель и задачи изучения темы - изучить основные типы конфликтных личностей.
4.	Внутриличностные конфликты, их специфика и формы. Цель и задачи изучения темы - изучить показатели, классификацию и последствия внутриличностных конфликтов.
5.	Межличностные и групповые конфликты. Цель и задачи изучения темы - изучить особенности возникновения и разрешения межличностных и групповых конфликтов.
6.	Организационные конфликты, особенности протекания. Цель и задачи изучения темы - изучить основные причины возникновения конфликтов в организации и методы их разрешения.
7.	Методы исследования и диагностики конфликтов. Цель и задачи изучения темы – изучить основные методы исследования в конфликтологии.
8.	Прогнозирование и профилактика конфликтов. Управление социальными конфликтами. Цель и задачи изучения темы- изучить методы прогнозирования и профилактики конфликтов, методики урегулирования конфликтов.

#### 4.4 Практические занятия (семинары)

Таблица 4.

№ п/п	Тема
1.	Объект и предмет конфликтологии. Типы и виды конфликтов.
2.	Формы конфликтного поведения. Фазы развития конфликта.
3.	Стратегии поведения в конфликте.
4.	Биопсихологическая трактовка внутриличностного конфликта
5.	Структурные компоненты межличностного конфликта. Типология межгрупповых конфликтов, причины их возникновения.
6.	Направления развития конфликтов в организации. Классификация организационных конфликтов.
7.	Основные диагностические методы в конфликтологии
8.	Направления деятельности специалистов по предупреждению конфликтов. Технологии управления конфликтом.

#### 4.5 Лабораторные работы

Таблица 5.

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6.

№	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
---	--



п/п	
1.	История возникновения и развития конфликтологии
2.	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия
3.	Общение – основа человеческого бытия
4.	Принципы предупреждения конфликтов

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

### 5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания

#### 5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Управление конфликтами в сфере гостеприимства». Контролируемые компетенции УК-3.

Тема 1. Введение в конфликтологию.

1. Понятие и типология конфликта.
2. История становления конфликтологии.
3. Структура, причины и функции конфликтов.

Тема 2. Социальная природа, причины и динамика конфликтов.

1. Социальная природа конфликта.
2. Основные признаки объекта конфликтной ситуации.
3. Предпосылки возникновения конфликтов.
4. Динамика конфликтов.

Тема 3. Типология и основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.

1. Типы конфликтных личностей.
2. Стратегии поведения личности в конфликте

Тема 4. Внутриличные конфликты, их специфика и формы.

1. Общая характеристика внутриличных конфликтов.
2. Последствия внутриличных конфликтов
3. Психологические условия разрешения внутриличных конфликтов

Тема 5. Межличностные и групповые конфликты.

1. Межличностные конфликты, их особенности, виды и причины.
2. Межгрупповые конфликты, их специфика и причины возникновения.
3. Типология и методы управления межгрупповыми конфликтами.

Тема 6. Организационные конфликты, особенности протекания.

1. Сущность конфликта в современной организации
2. Классификация конфликтов в организации
3. Причины возникновения конфликта в организации
4. Стадии возникновения и развития конфликта в организации.

Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов.

1. Понятие и методы диагностики конфликтов в организации и малых группах.
2. Методики определения внутриличных и межличностных конфликтов.

Тема 8. Прогнозирование и профилактика конфликтов

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов
3. Социально-психологические условия профилактики конфликтов
4. Понятие, механизм возникновения, типология и стадии социальных конфликтов.
5. Технология управления процессом протекания конфликта.
6. Методика урегулирования конфликтов

#### Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Управление конфликтами в сфере гостеприимства». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания обучающегося оцениваются по следующей шкале:

2 балла выставится, если обучающийся: полно излагает изученный материал; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

1 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

0,5 балла выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои

примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

#### 5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов. Контролируемые компетенции УК-3:

Примерные темы рефератов по дисциплине «Управление конфликтами в сфере гостеприимства»

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
6. Этапы переговорного процесса.
7. Основные модели поведения в переговорном процессе.
8. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
9. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
10. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
11. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
12. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
13. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
14. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
15. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
16. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
17. Функции конфликтов в организации.
18. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
19. Проблема классификации в конфликтологии.
20. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
21. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
22. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
23. Конфликты в системе государственного управления.
24. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников.
25. Проблема институционализации политических конфликтов.
26. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода.
27. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
28. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
29. Основные подходы к изучению конфликта.
30. Характеристика методов изучения конфликта.
31. Основные источники конфликтов, их характеристика.
32. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
33. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
34. Сущность манипулятивного поведения.

35. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
36. Модели развития конфликтной ситуации.
37. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
38. Модели конструктивного поведения в конфликте.
39. Профилактика и предупреждение конфликтов.
40. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.

Критерии оценки реферата:

2 балла ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

1 балл – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками.

0 баллов – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

## 5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки. Контролируемые компетенции- УК-3. Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС.

I:

S: Конфликт – это:

- +: противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений
- : борьба мнений
- : спор, дискуссия по острой проблеме
- : соперничество, направленное на достижение победы в споре

-: столкновение противоположных позиций.

I:

S: Противоборство – это:

+: нанесение взаимного ущерба

-: открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу

-: столкновение интересов

-: борьба мнений

-: соперничество по поводу какого-либо предмета

I:

S: Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

+: наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними

-: наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим

-: наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций

-: наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях

-: наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации

I:

S: Конфликтная ситуация – это:

+: накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

-: случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия

-: процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

-: причина конфликта

-: этап развития конфликта.

I:

S: Причина конфликта – это:

+: явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

-: противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

-: стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт

-: накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

I:

S: Образ конфликтной ситуации – это:

- + : субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта
- : то, из-за чего возникает конфликт
- : истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
- : субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта

I:

S: Инцидент – это:

- + : стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- : истинная причина конфликта
- : накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- : необходимое условие конфликта

I:

S: Стороны конфликта – это:

- + : субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
- : только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
- : конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
- : конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

I:

S: К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- + : межличностному, конструктивному
- : межличностному бурному и быстротекущему;
- : межличностному, экономическому;
- : острому и длительному;

I:

S: Столкновение позиций партнеров родитель-ребенок приводит к ###

- + : конфликту

I:

S: Взаимодействие позиций партнеров взрослый-взрослый ведет к ###

- + : эффективному общению.

I:

S: Навыки конструктивного общения возможно развить, участвуя в ###

+: тренинге коммуникации

I:

S: Постижение эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания человека ###

+: эмпатия

#### Критерии оценки результатов тестирования

5 баллов – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

4 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 – 99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

3 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 – 79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

2-1 балл – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

#### 5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 25 баллов.

#### ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЧЕТ. Контролируемые компетенции УК-3.

1. Конфликтология в системе наук. Объект и предмет конфликтологии.
2. Методы исследования конфликтов.
3. Сущность и структура конфликта.
4. Классификация конфликтов.
5. Функции конфликта.
6. Характеристика основных причин конфликтов.
7. Конфликтогены, конфликтогенное поведение.
8. Динамика конфликта.
9. Формулы конфликтов.
10. Формы завершения конфликтов.
11. Разрешение конфликта
12. Стратегии поведения в конфликте
13. Переговорный процесс как средство разрешения конфликтов.

14. Посредник как организатор процесса разрешения конфликта.
15. Понятие и виды внутриличностных конфликтов.
16. Условия и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
17. З.Фрейд о многослойности человеческой личности
18. Межличностный конфликт: сущность и типы.
19. Общая характеристика семейных конфликтов
20. Профилактика семейных конфликтов
21. Общая характеристика конфликтов в организации.
22. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в организации.

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации в виде зачёта:

«зачтено» - обучающийся свободно, либо относительно полно ориентируется в материале, отвечает без затруднений и способен к выполнению заданий разного уровня сложности. Некоторые неточности в ответах допускаются, основное условие – выполнение не менее 60 % поставленных задач.

«не зачтено» - обучающийся допускает значительные ошибки и имеет лишь начальную степень ориентации в материале, правильно выполнено менее 2\3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 55 % задач.

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (70 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» в 6 семестре является зачет.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации в виде зачёта:

«зачтено» - обучающийся свободно, либо относительно полно ориентируется в материале, отвечает без затруднений и способен к выполнению заданий разного уровня сложности. Некоторые неточности в ответах допускаются, основное условие – выполнение не менее 60 % поставленных задач.

«не зачтено» - обучающийся допускает значительные ошибки и имеет лишь начальную степень ориентации в материале, правильно выполнено менее 2\3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 55 % задач.

Выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить реализацию компетенции УК-3.



Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7.

Категория универсальных компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
Межкультурное взаимодействие	УК -3- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-.3.2. Демонстрирует способности социального взаимодействия, в том числе навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия	Знать: -теоретико – методические и прикладные основы конфликтологии; - практические методы разрешения и управления конфликтными ситуациями; - стратегии эффективного поведения в конфликтных ситуациях.	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.3.).
			Уметь: –диагностировать конфликт (определять предмет, цели и границы конфликта; выявлять позиции сторон и конфликтной установки); –выявлять содержательные и эмоциональные проблемы, лежащие в основе конфликта; –выбирать наиболее эффективный стиль поведения в конфликте; –вести переговоры с конфликтным оппонентом; –предотвращать и разрешать конфликты.	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.). типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);
			Владеть: -навыками профессионального мышления и	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);

			профессиональной наблюдательности; - навыками эффективной коммуникации.	типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);
--	--	--	---	---

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего бакалавра способности к диагностике конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности, предотвращению и разрешению конфликтов и направлено на формирование компетенции УК-3.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология, С-Пб, 2013
2. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / М.Ю. Зеленков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 324 с. — 978-5-394-01918-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html>
3. Конфликтология, учебник, ИНФРА-М, М., 2014
4. Конфликты и развитие: введение в методологию и методы изучения/ Уч.пособие для студентов гуманитарных направлений., Универс, КБГУ, Нальчик, 2013.
5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 240 с. — 978-5-394-02402-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35293.html>

### Дополнительная литература

1. Агеева Л.Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие / Л.Г. Агеева. - Ульяновск: УлГТУ, 2010. - 200 с.;
2. Анцупов А. Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : ЭКСМО, 2011. - 510 с. : ил. - (Психологическое образование). - Библиогр.: с. 468-480.
3. Баданина Л. П. Основы общей конфликтологии: учебное пособие. -;М: Флинта, 2012.
4. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — 978-5-7410-1190-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>
5. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс] : словарь / С.Б. Никонова [и др.]. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 325 с. — 978-5-4487-0437-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79794.html>

## 7.2. Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал)

1. Конфликтология // Ежеквартальный научно – практический журнал/  
<http://conflictology.ru/index.php/conflict>

## 7.3. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» студентам полезно пользоваться следующими Интернет – ресурсами:

1. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
2. «Аналитика конфликта». <http://www.aconflict.ru>
3. Сайт Московской школы конфликтологии  
[https://vk.com/away.php?to=http%3A%2F%2Fwww.conflictmanagement.ru&cc\\_key](https://vk.com/away.php?to=http%3A%2F%2Fwww.conflictmanagement.ru&cc_key)
4. Официальный сайт центра конфликтологии при Институте социологии РАН.  
<http://www.conflictolog1.narod.ru>
5. Сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь» <http://www.confstud.ru>
6. «Организационный конфликт» <http://www.organization-conflict.ru>
7. Электронный каталог российских диссертаций: <http://www.disserr.ru/index.html>

## 7.4. Методические указания по проведению учебных занятий.

Учебная работа по дисциплине «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело, программа бакалавриата «Санаторно – курортная деятельность».

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Управление конфликтами в сфере гостеприимства»

Цель курса «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» - заключается в изучении природы, причин, механизмов конфликтов в человеческом обществе, а также разработка путей их предотвращения и разрешения, формировании профессиональных знаний, целостного представления, умений и навыков для эффективного общения и взаимодействия с потребителями услуг гостиничных комплексов.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к

практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

#### Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

#### Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные

преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения занятия, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), эссе, коллоквиум.

### Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих магистранту в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в

обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

#### Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к зачету должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

### Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть

проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

#### Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

#### Методические рекомендации для подготовки к зачету



Зачет в пятом семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К зачету допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На зачете студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного зачета на работу отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) зачета выражается итогом:

«зачтено» - обучающийся свободно, либо относительно полно ориентируется в материале, отвечает без затруднений и способен к выполнению заданий разного уровня сложности. Некоторые неточности в ответах допускаются, основное условие – выполнение не менее 60 % поставленных задач.

«не зачтено» - обучающийся допускает значительные ошибки и имеет лишь начальную степень ориентации в материале, правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 55 % задач.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## 8.2 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеомониторов, программ невидимого доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;
  - задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;
  - письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):
  - на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
  - зачет проводится в письменной форме;
4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
  - по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место,

передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачете/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет/экзамен проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.