

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета

от « 26 » мая 2023 г. протокол № 5  
Председатель \_\_\_\_\_ С.Н.Митин  
2022г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

|            |  |
|------------|--|
| Дисциплина | Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности |
| Факультет  | Гуманитарных наук и социальных технологий                                    |
| Кафедра    | Педагогика профессионального образования и социальной деятельности           |
| Курс       | 3  |

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм

*код направления (специальности), полное наименование*

Направленность (профиль/специализация)

Организация услуг на предприятиях индустрии туризма

*полное наименование*

Форма обучения

очная

*очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)*

Дата введения в учебный процесс УлГУ:

«1» сентября 2022 г.

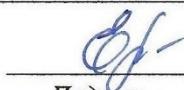
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 26.05.2023 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 1 от 30.08.2024 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

| ФИО                           | Кафедра | Должность,<br>ученая степень, звание |
|-------------------------------|---------|--------------------------------------|
| Михайлина Ирина Александровна | ППОиСД  | К.п.н., доцент                       |

|  |
|--|
| <b>СОГЛАСОВАНО</b>   |
| <b>Заведующий выпускающей кафедрой<br/>педагогика профессионального<br/>образования и социальной деятельности</b>                            |
| <br>Подпись / Львова Е.Н./<br><i>расшифровка подписи</i> |
| « 02 » июня 2022г.   |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины.** Дисциплина имеет целью формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста в сфере туризма как составляющей общей профессиональной компетентности на основе освоения теоретических основ конфликтологии в сфере туризма, формирование представлений о методах предупреждения и разрешения конфликтов в экскурсионной деятельности.

### Задачи освоения дисциплины:

- сформировать представление: о конфликтах, компромиссах и консенсусах в сфере туризма; о факторах, структуре и типологии конфликтов в сфере туризма;
- познакомить с этапами развития конфликта, деструктивным и конструктивным путями развития конфликтов; различными моделями управления развитием конфликтов в сфере туризма;
- обеспечить владение методикой разрешения конфликтов в процессе осуществления экскурсионной деятельности;
- сформировать умения и навыки профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в экскурсионной деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, Б1.В.1.11.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: «Экскурсоведение», «Стандартизация и сертификация туристских услуг», «Технологии туризма», «Профессиональный электив. Музееведение», Проектная деятельность.

Дисциплина связана с такими дисциплинами как: Организация туристской деятельности.

Является предшествующей для дисциплин: Профессиональный электив. Инновационные технологии в экскурсионной деятельности, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование реализуемой компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций  |
|--|---|
| ПК-1<br>Оказание экскурсионных услуг       | <b>знать:</b> особенности деловой коммуникации; сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерности, особенности возникновения и |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>развития социальных конфликтов в экскурсионной деятельности;</p> <p><b>уметь:</b> применять модели разрешения конфликтов в сфере туризма, развития социального партнерства;</p> <p><b>владеть:</b> навыками проведения мониторинга конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них, технологиями посредничества в конфликте, навыками профилактики конфликтов в экскурсионной деятельности.</p> |
|--|--|

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

**4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)**

4.2. по видам учебной работы (в часах):

| Вид учебной работы   | Количество часов (форма обучения очная) |                     |                  |   |
|--|---|---------------------|------------------|---|
|  | Всего по плану                          | В т.ч. по семестрам |                  |   |
|  |   | 3                   | 4                | 5 |
| 1  | 2                                       | 5                   | 6                | 7 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем                         | 48                                      |                     | 48               |   |
| Аудиторные занятия:  | 48                                      |                     | 48               |   |
| Лекции   | 16                                      |                     | 16               |   |
| практические и семинарские занятия                                     | 32                                      |                     | 32               |   |
| лабораторные работы (лабораторный практикум)                           | не предусмотрено                        |                     | не предусмотрено |   |
| Самостоятельная работа   | 60                                      |                     | 60               |   |
| Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат) | тестирование                            |                     | тестирование     |   |
| Курсовая работа  | не предусмотрено                        |                     | не предусмотрено |   |
| Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)                         | Зачет                                   |                     | Зачет            |   |
| Всего часов по дисциплине  | 108                                     |                     | 108              |   |

**4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:**

Форма обучения очная

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

| Название разделов и тем  | Всего | Виды учебных занятий |                                |                     |                               |                        | Форма текущего контроля знаний |
|--|-------|----------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------------|--------------------------------|
|  |       | Аудиторные занятия   |                                |                     | Занятия в интерактивной форме | Самостоятельная работа |                                |
|  |       | лекции               | практические занятия, семинары | лабораторная работа |                               |                        |                                |
| 1  | 2     | 3                    | 4                              | 5                   | 6                             | 7                      | 8                              |
| <b>Раздел 1. Сущность и место конфликта в экскурсионной деятельности</b>               |       |                      |                                |                     |                               |                        |                                |
| 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.                                      | 16    | 2                    | 4                              | -                   |                               | 10                     | Опрос                          |
| 2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.        | 16    | 2                    | 4                              | -                   |                               | 10                     | Опрос                          |
| 3. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации                                  | 16    | 2                    | 4                              | -                   |                               | 10                     | Опрос                          |
| 4. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. | 16    | 2                    | 4                              | -                   |                               | 10                     | Опрос                          |
| <b>Раздел 2. Предупреждение и разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности</b>   |       |                      |                                |                     |                               |                        |                                |
| 5. Основы предупреждения конфликтов в экскурсионной деятельности                       | 22    | 4                    | 8                              | -                   |                               | 10                     | Опрос                          |
| 6. Основы успешного разрешения   | 22    | 4                    | 8                              | -                   |                               | 10                     | Опрос                          |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

|   |     |    |    |   |  |    |  |
|---|-----|----|----|---|--|----|--|
| конфликтов в экскурсионной деятельности |     |    |    |   |  |    |  |
| Итого                                   | 108 | 16 | 32 | - |  | 60 |  |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### Раздел 1. Сущность и место конфликта в экскурсионной деятельности

#### Тема 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.

Понятие и функции конфликта. Виды и типы конфликтов. Элементы конфликта: объект конфликта, участники конфликта (инициаторы, организаторы, пособники, посредники), среда конфликта (физическая, общественно-психологическая, социальная). Субъекты конфликтного взаимодействия в экскурсионной деятельности. Динамика конфликта: предконфликтная ситуация (латентная стадия), открытый конфликт (собственно конфликт): инцидент (начало конфликта), внешние действия, эскалация конфликта (создание образа врага, демонстрация силы и угроза ее применения, применение насилия, тенденция к расширению и углублению конфликта; завершение конфликта (ослабление одной или обеих сторон, бесперспективность продолжения конфликта, обнаружение превосходства одной из сторон, появление третьей стороны) и разрешение конфликта (схема Н.Кудрявцева), способы завершения конфликта. Место конфликта в экскурсионной деятельности.

#### Тема 2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.

Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Взаимоотношение причины и следствия конфликта. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов в организациях. Ошибочные действия руководителей. Нарушения служебной этики. Нарушения трудового законодательства. Несправедливая оценка подчиненных. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в экскурсионной деятельности.

#### Тема 3. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации

Психологические особенности поведения людей в ситуации конфликта. Проблема конфликтных личностей. Методики диагностики уровня конфликтности. Индивидуальный подход к конфликтным личностям. Пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации.

#### Тема 4. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Природа и причины стрессов. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.

### Раздел 2. Предупреждение и разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

### **Тема 5. Основы предупреждения конфликтов в экскурсионной деятельности**

Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Виды профилактики конфликтов. Пассивные и активные способы профилактики конфликтов. Разрешение противоречий и перевод латентных (скрытых) конфликтных ситуаций на уровень обсуждения причин конфликтных взаимоотношений. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов в экскурсионной деятельности.

### **Тема 6. Основы успешного разрешения конфликтов в экскурсионной деятельности**

Модели разрешения конфликта. Становление практики управления конфликтами: основные представления, подходы, практические формы работы, основные стадии разбора конфликта: анализ и диагноз ситуации, стадия планирования и видение перспектив решения конфликта, накопление потенциала согласия в начальной стадии разрешения конфликта, дискуссия, анализ и подведение результатов решения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Формы общения, способствующие разрешению конфликтов. Гендерные и возрастные факторы в разрешении конфликтных ситуаций. Пошаговая модель разрешения конфликтов В.Левина. Понятие о креативном подходе в разрешении конфликтных ситуаций. Модель креативного разрешения проблемы Осборна-Парниса. Модель Пуччио, Манс и Мёрдок. Модель разрешения конфликта Патрика Ленсиони. Карта культур Эрин Мейер. Классификация и характеристика прямых и косвенных методов решения конфликтов в экскурсионной деятельности.

## **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Раздел 1. Сущность и место конфликта в экскурсионной деятельности**

#### **Тема 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.**

Вопросы к теме:

1. Теории изучения конфликтов.
2. Элементы конфликта: объект конфликта, участники конфликта, среда конфликта.
3. Субъекты конфликтного взаимодействия в экскурсионной деятельности.
4. Динамика конфликта.
5. Место конфликта в экскурсионной деятельности.

#### **Тема 2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.**

Вопросы к теме:

1. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.
2. Распределение ресурсов.
3. Взаимозависимость задач.
4. Различия в целях.
5. Различия в способах достижения целей.
6. Неудовлетворительные коммуникации.

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

7. Объективные причины возникновения конфликтных ситуаций в экскурсионной деятельности.
8. Неблагоприятный социально-психологический климат.
9. Трудности социально-психологической адаптации новых членов коллектива.
10. Конфликт поколений.
11. Наличие деструктивного лидера.
12. Особенности протекания когнитивных процессов.
13. Субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в экскурсионной деятельности.

### **Тема 3. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации**

Вопросы к теме:

1. Психологические особенности поведения людей в ситуации конфликта.
2. Проблема конфликтных личностей.
3. Методики диагностики уровня конфликтности.
4. Индивидуальный подход к конфликтным личностям.
5. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации
6. Тактика избегания конфликта и метод насилия.
7. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».
8. Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша.

### **Тема 4. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта**

Вопросы к теме:

1. Природа и причины стрессов.
2. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.

## **Раздел 2. Предупреждение и разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности**

### **Тема 5. Основы предупреждения конфликтов в экскурсионной деятельности**

Вопросы к теме:

1. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.
2. Виды профилактики конфликтов.
3. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации.
4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
5. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов в экскурсионной деятельности.

### **Тема 6. Основы успешного разрешения конфликтов в экскурсионной деятельности**

Вопросы к теме:

1. Становление практики управления конфликтами.
2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
3. Модели разрешения конфликта.
4. Классификация и характеристика прямых и косвенных методов решения конфликтов в экскурсионной деятельности.
5. Разрешение конфликтных ситуаций на экскурсионном маршруте.

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

## 7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Лабораторные работы по дисциплине «Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности» учебным планом не предусмотрены.

## 8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Контрольные работы и рефераты не предусмотрены.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Психологическая традиция изучения конфликта
3. Философско-социологическая традиция изучения конфликта
4. Функциональный анализ конфликта
5. Структура конфликта
6. Динамика конфликта
7. Причины возникновения конфликтов
8. Проблема конфликтной личности
9. Конфликтоустойчивость и конфликтное поведение
10. Конфликтные ситуации, их классификация и характеристика в экскурсионной деятельности
11. Конфликтное взаимодействие: цели, мотивы, стратегия и тактика
12. Типизация конфликтов
13. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
14. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
15. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликтной ситуации
16. Консенсусы и компромиссы в экскурсионной деятельности
17. Уступка и уход от конфликта как стратегии поведения в конфликтной ситуации
18. «Борьба» и «Давление» как стратегии реагирования в конфликте
19. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов
20. Посредническая деятельность при разрешении конфликтов
21. Понятие профилактики конфликтов
22. Психологические методы профилактики конфликтов
23. Организационно-управленческие методы профилактики конфликтов
24. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

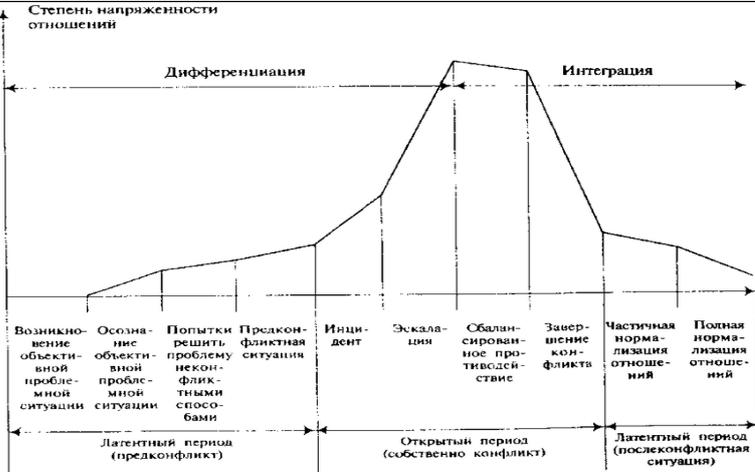
Самостоятельная работа студентов по курсу предполагает изучение лекционного материала, работу с учебниками и учебными пособиями, словарями, работу в сети Интернет. Кроме того, студент при подготовке к практическим занятиям выполняет ряд заданий.

Форма обучения очная

| Темы практических занятий и задания для самостоятельной работы | Вид самостоятельной работы | Кол-во часов | Форма контроля (проверка решения) |
|--|----------------------------|--------------|-----------------------------------|
|--|----------------------------|--------------|-----------------------------------|

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

|  |                                     | <i>(проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)</i> |    | <i>задач, реферата и др.)</i> |                 |                 |   |   |   |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------------------|---|----|-------------------------------|-----------------|-----------------|---|---|---|--|--|--|--|--|
| <b>Тема 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания</b><br>1. Самостоятельно изучив тему, заполните таблицу   |                                     | Проработка учебного материала.  | 10 | Опрос                         |                 |                 |   |   |   |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Философско-социологическая традиция</th> <th>Представители</th> <th>Основные тезисы</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>           1) социал-дарвинизм<br/>           2) функциональная (равновесная) модель<br/>           3) конфликтная модель<br/>           4) конфликтный функционализм<br/>           5) Современный взгляд на конфликты         </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Философско-социологическая традиция |   |    |                               | Представители   | Основные тезисы | 1 | 2 | 3 | 1) социал-дарвинизм<br>2) функциональная (равновесная) модель<br>3) конфликтная модель<br>4) конфликтный функционализм<br>5) Современный взгляд на конфликты |  |  |  |  |
| Философско-социологическая традиция  | Представители                       |   |    |                               | Основные тезисы |                 |   |   |   |  |  |  |  |  |
| 1  | 2                                   | 3   |    |                               |                 |                 |   |   |   |  |  |  |  |  |
| 1) социал-дарвинизм<br>2) функциональная (равновесная) модель<br>3) конфликтная модель<br>4) конфликтный функционализм<br>5) Современный взгляд на конфликты   |                                     |   |    |                               |                 |                 |   |   |   |  |  |  |  |  |
| 2. Объясните основные периоды и этапы динамики конфликта, представленные на рисунке. Приведите примеры к каждому из них.   |                                     |   |    |                               |                 |                 |   |   |   |  |  |  |  |  |

|  <p>2. Подготовка сообщения на тему «Роль инцидента в развитии конфликта».</p> <p>3. Решение задач и разбор практических ситуаций.</p>   |                                       |                                       |                                   |                    |   |   |   |   |                                |    |       |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---|---|---|---|--------------------------------|----|-------|
| <p><b>Тема 2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения</b></p> <p>1. Готовясь к практическому занятию, составьте таблицу «Причины конфликтов»</p> <table border="1" data-bbox="228 1059 1031 1294"> <thead> <tr> <th>Объективные факторы</th> <th>Организационно-управленческие причины</th> <th>Социально-психологические причины</th> <th>Личностные причины</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>   | Объективные факторы                   | Организационно-управленческие причины | Социально-психологические причины | Личностные причины | 1 | 2 | 3 | 4 | Проработка учебного материала. | 10 | Опрос |
| Объективные факторы  | Организационно-управленческие причины | Социально-психологические причины     | Личностные причины                |                    |   |   |   |   |                                |    |       |
| 1  | 2                                     | 3                                     | 4                                 |                    |   |   |   |   |                                |    |       |
| <p><b>Тема 3. «Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации»</b></p> <p>1. Подготовка рефератов «Конфликтная личность демонстративного типа», «Конфликтная личность неуправляемого типа», «Целенаправленно конфликтный тип личности».</p>  | Проработка учебного материала.        | 10                                    | Опрос                             |                    |   |   |   |   |                                |    |       |
| <p><b>Тема 4. «Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта»</b></p> <p>1. Составьте конспект 2 статей по психофизиологии стресса. При выполнении данного задания необходимо указывать автора статьи, название статьи, название журнала, год издания, номер.</p> <p>2. Напишите доклад на одну из предложенных тем: 1. Психодиагностика стресса. 2. Современные технологии (методы) повышения стрессоустойчивости личности. Отечественные и зарубежные подходы. 3. Стратегии преодоления стресс-реакций. 4. Личностные и поведенческие факторы, способствующие купированию стресса. 5. Актуальные проблемы теории и практики</p> | Проработка учебного материала.        | 10                                    | Опрос                             |                    |   |   |   |   |                                |    |       |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

| управления стрессов.   |                               |                               |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |
|--|-------------------------------|-------------------------------|--------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------|----|-------------|--|----------------|--|--------------------------------|----|-------|
| <p><b>Тема 5. «Основы предупреждения конфликтов в экскурсионной деятельности»</b></p> <p>1. Составить таблицу «Способы предупреждения конфликтов»</p> <table border="1"> <tr> <td>Социально-психологические</td> <td>Организационно-управленческие</td> <td>Морально-этические</td> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> </tr> </table> <p>2. Творческая работа «Программа профилактики конфликтов».</p>   | Социально-психологические     | Организационно-управленческие | Морально-этические | 1. | 2.                      | 3. | Проработка учебного материала. | 10 | Опрос       |  |                |  |                                |    |       |
| Социально-психологические  | Организационно-управленческие | Морально-этические            |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |
| 1.   | 2.                            | 3.                            |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |
| <p><b>Тема 6. «Основы успешного разрешения конфликтов в экскурсионной деятельности»</b></p> <p>1. Составьте таблицу «Признаки эффективности управления конфликтом»</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Стиль управления конфликтом</th> <th>Результаты</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Игнорирование конфликта</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Силовое подавление</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Сглаживание</td> <td></td> </tr> <tr> <td>посредничество</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Решение задач и разбор конфликтных ситуаций.</p> | Стиль управления конфликтом   | Результаты                    | 1                  | 2  | Игнорирование конфликта |    | Силовое подавление             |    | Сглаживание |  | посредничество |  | Проработка учебного материала. | 10 | Опрос |
| Стиль управления конфликтом  | Результаты                    |                               |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |
| 1  | 2                             |                               |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |
| Игнорирование конфликта  |                               |                               |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |
| Силовое подавление   |                               |                               |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |
| Сглаживание  |                               |                               |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |
| посредничество   |                               |                               |                    |    |                         |    |                                |    |             |  |                |  |                                |    |       |

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Список рекомендуемой литературы:

#### а) основная

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492371>

2. Светлов, В. А. Конфликтология: учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492413>

#### б) дополнительная

1. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496051>

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. —



|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

<https://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mB4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - СанктПетербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт/ ООО Знаниум. Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com> . - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

1.6. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных. студентов : сайт/ ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. URL: <https://ros-edu.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2022].

### **3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИБИС. - Москва, (2022). - URL: <https://dlib.eastview.com/Browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (GreBinnikon) : электронная библиотека/ ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.actionmedia.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»:** электронная библиотека: сайт/ ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

**5. SMART Imagebase** : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Изображение: электронные.

### **6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст: электронный.

6.2. Российское образование: федеральный портал/ учредитель ФГАУ «ФИЦТО». URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.

### **7. Образовательные ресурсы УлГУ:**

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

Согласовано:

зам. нач. УИТиТ / Ключкова Н.В.  
Должность сотрудника УИТиТ      ФИО      подпись      дата

2022

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

|  |  |
|--|--|
| <p>Учебная аудитория № 21а для проведения занятий лекционного типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (с набором демонстрационного оборудования для обеспечения предоставления иллюстративного материала в соответствии с рабочей программой дисциплины).</p> <p>Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели на 38 посадочных мест.</p> <p>Технические средства:<br/>доска аудиторная,<br/>рабочее место преподавателя</p> | <p>Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 2)<br/>Помещение № 39</p>       |
| <p>10.1.1. Учебная аудитория № 230 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 32 посадочных мест и техническими средствами обучения (16 персональных компьютеров) с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС.</p> <p>10.1.2. Площадь 93,51 кв.м.</p> <p>Технические средства:<br/>компьютер<br/>проектор<br/>экран настенный<br/>доска аудиторная</p>    | <p>Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1)<br/><br/>Помещение № 114</p> |
| <p>10.1.3. Читальный зал научной библиотеки (аудитория 237) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 80 посадочных мест и оснащена компьютерной</p> <p>10.1.4. техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь 220,39 кв.м.</p>  | <p>Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1)<br/>Помещение № 125</p>      |

## 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик



подпись

к.п.н., доцент

должность

Михайлина И.А.

ФИО

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

| № п/п | Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения   | ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину | Подпись  | Дата  |
|-------|--|--|--|---|
| 1.    | Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1  | Львова Е.Н.                                      |   | 26.05.2023<br>протокол заседания кафедры № 11 |
| 2     | Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 2. | Львова Е.Н.                                      |  | 30.08.2024<br>протокол заседания кафедры № 1  |
|       |  |  |  |   |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

## Приложение 1 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Список рекомендуемой литературы:

#### а) основная

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514460>
2. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518582>

#### б) дополнительная

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513292>
2. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512481>
3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451>

#### Учебно-методическое обеспечение:

1. Михайлина И. А. Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по направлению «Туризм» - бакалавриат / И. А. Михайлина. - Ульяновск : УлГУ, 2022. - 18 с. - Неопубликованный ресурс. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/13922>.

Согласовано:

Ведущий специалист  
Должность сотрудника Научной библиотеки

Мамаева Е.П.  
ФИО

  
подпись

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2023  
дата

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

## б) Программное обеспечение

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОС Microsoft Windows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфис Стандартный»

## в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

**6. Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки.  
– Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В. /  / 27.04.2023  
Должность сотрудника УИПТ                      ФИО                      подпись                      дата



|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

*Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

**3. eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Mega-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Инженер ведущий



Щуренко Ю.В. 2024

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство образования и науки РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф - Рабочая программа по дисциплине  |       |   |