

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гриб Владислав Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.12.2025 14:06:07

Уникальный программный ключ:

637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfc7f43985447



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМРЭ им. А.С. Грибоедова)**

ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
Международной экономики
лидерства и менеджмента
_____ /А. А. Панарин
«02» сентября 2025г.

**Рабочая программа дисциплины
УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
(уровень бакалавриат)**

**Направленность/профиль:
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»**

Формы обучения: очная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами». Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): Менеджмент в индустрии гостеприимства. / Е. И. Исакович. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова. – 20с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 970 и Профессионального стандарта «Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)»), утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 ноября 2022 N 731н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2022 г. регистрационный № 71783).

Разработчики:

Е. И. Исакович, доцент, к. с. н.

Ответственный рецензент:

О. М. Кирилюк, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, маркетинга и коммерции ФГБОУ ВО «ОмГУПС», заместитель директора по учебной работе ИМЭКа
(*Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность*)

Ответственный рецензент

В. С. Беребесов, генеральный директор ООО «Триумф отель»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры инновационного менеджмента и предпринимательства «02» сентября 2025г., протокол №1

Заведующий кафедрой _____ / Л. И. Гончарова, доцент, к. э. н.
(подпись)

Согласовано от библиотеки _____ / О. Е. Степкина
(подпись)

Раздел 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является ознакомление обучающихся с общей теорией конфликта, социально-психологическими особенностями проявления конфликтов и их закономерностями, с общими особенностями проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни, а также освоение ими элементарных навыков управления конфликтами

Задачи, решаемые в ходе освоения программы дисциплины:

- Обучение студентов теоретическим основам конфликтологии.
- Выработка навыков системного подхода к анализу конфликтных процессов.
- Овладение методами предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в производственной и иной деятельности.

Раздел 2. Планирование результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-6	Способен разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	ПК-6.1. Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур ПК-6.2. Умеет применять методы эффективных профессиональных коммуникаций ПК-6.3. Владеет навыками разрешения проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление конфликтами» изучается на очной форме обучения в 3 семестре, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», «Элективные дисциплины», образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Менеджмент в индустрии гостеприимства».

Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

Трудоемкость дисциплины и виды учебной нагрузки

на очной форме обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
3 семестр							
4	144	32	32		71		9 Зачет с оценкой

Тематический план дисциплины

Очная форма обучения						
Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
3 семестр						
Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей.	2	2	6			10
Тема 2. Принципы и методы исследования конфликтов	2	2	6			10
Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов	2	2	6			10
Тема 4. Причины конфликта	2	2	6			10
Тема 5. Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	2	2	6			10
Тема 6. Конфликты между социальными группами	2	2	6			10
Тема 7. Политические и межгосударственные конфликты	4	4	6			14
Тема 8. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	4	4	6			14
Тема 9. Управление конфликтом	4	4	7			15
Тема 10. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	4	4	8			16
Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	4	4	8			16
Зачет с оценкой					9	9
Итого по дисциплине	32	32	71		9	144

Структура и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание темы
Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей.	Философские, социологические и психологические истоки понимания конфликта как неотъемлемой части социальной жизни. Анализ взглядов классиков социологии (Г. Симмеля, К. Маркса, Р. Дарендорфа) на природу и функции конфликта в обществе. Переход от традиционного восприятия конфликта как исключительно деструктивного явления к признанию его конструктивного потенциала в социальных и организационных процессах. Формирование теоретической основы для современных

	подходов к управлению конфликтами в профессиональной среде гостеприимства.
Тема 2. Принципы и методы исследования конфликтов	Изучение научных принципов исследования конфликтов: объективности, системности, диалектичности и репрезентативности. Освоение основных методов диагностики: наблюдения, интервью, анкетирования, контент-анализа и кейс-метода. Адаптация методов к специфике гостиничного бизнеса, где конфликты часто носят эмоциональный и ситуативный характер. Развитие навыков выявления и документирования признаков конфликта на ранних стадиях.
Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций Классификация конфликтов	Определение конфликта как особой формы трудной ситуации, сопровождающейся противоречием интересов, целей или ценностей участников. Классификация конфликтов по субъектам (внутриличностные, межличностные, межгрупповые), содержанию и последствиям. Выделение типичных конфликтов в гостиничной индустрии: между гостем и персоналом, между отделами, в управленческих цепочках. Использование типологии для выбора адекватных стратегий реагирования и профилактики.
Тема 4. Причины конфликта	Анализ объективных причин конфликтов: нехватка ресурсов, неясность ролей, организационные изменения. Изучение субъективных факторов: личностные особенности, эмоциональное состояние, культурные различия. Введение понятия «конфликтогенов» — слов, действий или ситуаций, провоцирующих эскалацию напряжённости. Учёт специфики сферы гостеприимства: высокая стрессовость, мультикультурная среда, эмоциональное выгорание персонала.
Тема 5. Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	Характеристика семейных конфликтов как эмоционально насыщенных и цикличных, способных влиять на профессиональную эффективность сотрудников. Анализ конфликтов в диаде «руководитель – подчинённый» через призму стиля управления, справедливости и качества обратной связи. Выявление последствий плохой коммуникации: снижение мотивации, рост текучести кадров, ухудшение качества сервиса. Формирование навыков эмоционального интеллекта и конструктивного диалога как инструментов профилактики напряжённости.
Тема 6. Конфликты между социальными группами	Рассмотрение межгрупповых конфликтов внутри гостиничного коллектива по профессиональному, этническому, возрастному и статусному признакам. Анализ механизмов межгрупповой враждебности: стереотипизация, конкуренция за ресурсы, нарушение ролевых ожиданий. Изучение способов снижения напряжённости: формирование общей цели, развитие межгрупповой коммуникации, укрепление корпоративной культуры. Акцент на актуальности темы для международных гостиничных сетей с диверсифицированным составом персонала.

Тема 7. Политические и межгосударственные конфликты	Определение причин и особенностей крупномасштабных конфликтов между государствами. Анализ последствий геополитической напряжённости для гостиничного бизнеса: снижение турпотока, санкции, логистические сложности. Рассмотрение мер по обеспечению безопасности гостей и персонала в условиях внешнеполитической нестабильности. Интеграция макроуровневых рисков в стратегическое и операционное планирование гостиничного предприятия.
Тема 8. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	Раскрытие роли дезинформации, фейков и пропаганды как инструментов современных конфликтов. Анализ влияния информационно-психологического давления на репутацию отеля, поведение гостей и мораль сотрудников. Изучение стратегий противодействия: повышение медиаграмотности персонала, прозрачная коммуникация, управление онлайн-репутацией. Формирование компетенции по распознаванию и нейтрализации информационных угроз в профессиональной деятельности.
Тема 9. Управление конфликтом	Освоение этапов управления конфликтом: диагностика, выбор стратегии, реализация и оценка результатов. Изучение основных тактик поведения в конфликте по модели Томаса–Килмана (соперничество, сотрудничество, компромисс и др.). Акцент на оперативности, клиентоориентированности и сохранении имиджа при разрешении конфликтов в гостиничной среде. Рассмотрение управления конфликтом как возможности для улучшения бизнес-процессов и укрепления доверия.
Тема 10. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	Подчёркивание роли профессиональной компетентности руководителя в создании конфликтно устойчивой среды. Формирование ключевых управленческих компетенций: эмоциональный интеллект, чёткая коммуникация, справедливость, поддержка инициатив. Внедрение проактивных практик: регулярные встречи, стандарты взаимодействия, система конструктивной обратной связи. Осознание экономической и социальной эффективности предупреждения конфликтов по сравнению с их урегулированием.
Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	Представление медиации как добровольного, нейтрального и конструктивного способа разрешения споров с участием посредника. Изучение принципов медиации: конфиденциальность, беспристрастность, ориентация на интересы, а не на позиции сторон. Применение медиативного подхода в гостиничной сфере: трудовые споры, конфликты с гостями, межотделовские разногласия. Освоение базовых медиативных техник: активное слушание, рефрейминг, генерация взаимоприемлемых решений.

Занятия семинарского типа
(Практические занятия)

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на

следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия. Работа во время проведения занятия семинарского типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей.

Вопросы и/или задания

1. Анализ исторических и философских взглядов на природу конфликта. Работа с текстами Г. Симмеля, К. Маркса, Р. Дарендорфа: выявление различий в понимании функции конфликта в обществе.
2. Сравнительный анализ культурного отношения к конфликту
3. Исследование различий в восприятии конфликта в западных и восточных культурах (на примере гостиничной индустрии).
4. Ролевая игра: «Конфликт как движущая сила изменений»

Тема 2. Принципы и методы исследования конфликтов. Основные процедуры планирования и их взаимосвязь

Вопросы и/или задания

1. Разработка анкеты и опросника для выявления конфликтогенов в коллективе гостиницы
2. Наблюдение и анализ ролика с конфликтной ситуацией на ресепшен
3. Кейс-анализ: «Как определить тип конфликта по описанию ситуации?»

Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов

Вопросы и/или задания

1. Составление классификационной схемы конфликтов в сфере гостеприимства
2. Мини-проект: «Трудные гости – типология и стратегии реагирования»
3. Игровое моделирование: «Кто в конфликте виноват?»

Тема 4. Причины конфликта

Вопросы и/или задания

1. Анализ конфликтогенов в сфере гостиничного сервиса
2. Диагностика причин конфликтов в команде: групповое упражнение «Корень проблемы»
3. Разработка «Карты конфликтогенов» для конкретного отдела отеля

Тема 5. Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»

Вопросы и/или задания

1. Ролевая игра: «Как сказать “нет” руководителю?»
2. Кейс-дискуссия: «Семейный конфликт и его влияние на профессиональную деятельность»
3. Мастер-класс по обратной связи: «Критика без обид»

Тема 6. Конфликты между социальными группами

Вопросы и/или задания

1. Деловая игра: «Конфликт между обслуживающим персоналом и администрацией отеля»
2. Ситуационный анализ: «Туристы vs местное население – конфликт интересов в курортной зоне»
3. Проект: «Кодекс межгруппового взаимодействия в отеле»

Тема 7. Политические и межгосударственные конфликты

Вопросы и/или задания

1. Кейс-анализ: «Как международные санкции влияют на гостиничный бизнес?»
2. Дискуссия: «Может ли отель быть нейтральной территорией в условиях geopolитики?»
3. Мини-исследование: «Гости из конфликтующих стран – как обеспечить комфорт и безопасность?»

Тема 8. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах

Вопросы и/или задания

1. Анализ фейковых новостей о гостиничных сетях в СМИ
2. Ролевая игра: «Кризис репутации: ответ на вброс в соцсетях»
3. Информационная безопасность гостиничного предприятия

Тема 9. Управление конфликтом

Вопросы и/или задания

1. Тренинг: «Этапы управления конфликтом»
2. Кейс: «Эскалация конфликта на ресепшен – действия управляющего»
3. Игра в стратегии: «Конкуренция или сотрудничество?»

Тема 10. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта

Вопросы и/или задания

1. Мастер-класс: «Эмоциональный интеллект руководителя»
2. Анализ стиля руководства и его влияния на уровень конфликтности в коллективе
3. Проект: «Разработка стандартов проактивного управления конфликтами в отеле»

Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов – медиация

Вопросы и/или задания

1. Ролевая игра: «Медиация между гостем и горничной»
2. Разработка «Чек-листа медиатора» для сотрудников гостиницы
3. Ситуационный разбор: «Когда нужен внешний медиатор?»

Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наряду с проведением семинарских/практических занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа*, которая предполагает изучение теории и практики и рекомендованных литературных источников, изучение по рекомендации преподавателя наиболее интересных, проблемных вопросов, а также решение тестовых и практических заданий, выполнение контрольной работы, подготовку сообщений и т.д.

При самостоятельной работе достигается глубокое освоение пройденного материала, развиваются навыки использования теоретических знаний в практике хозяйственной жизни. Формы самостоятельной работы могут быть разнообразными, в то же время она, как правило, включает: изучение законов Российской Федерации, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Самостоятельная работа

Наименование разделов/тем	Виды занятий для самостоятельной работы
Тема 1. Предпосылки конфликтологических идей.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекций; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ

Тема 2. Принципы и методы исследования конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 3. Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 4. Причины конфликта	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 5. Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 6. Конфликты между социальными группами	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 7. Политические и межгосударственные конфликты	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 8. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 9. Управление конфликтом	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 10. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ
Тема 11. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ

5.1. Примерная тематика эссе¹

1. Может ли конфликт быть полезным в гостиничном бизнесе?
2. «Главное — не избегать конфликта, а уметь с ним работать». Согласны ли вы с этим утверждением?
3. Как стиль руководства влияет на уровень конфликтности в коллективе отеля?
4. Эмоциональный интеллект как инструмент предотвращения конфликтов в сфере гостеприимства.
5. Конфликт с «трудным гостем»: как сохранить стандарты сервиса и личные границы?
6. Почему молчание — не всегда золото: последствия подавления конфликта в профессиональной среде.
7. Медиация в отеле: возможно ли мирное разрешение споров без участия администрации?
8. Как культурные различия становятся источником конфликтов в международных гостиничных сетях?
9. Когда конфликт выходит за пределы стены: влияние семейных проблем на работу в гостинице.
10. Информационная война и её «тень» в отзывах: как реагировать на фейковые негативные оценки?
11. Можно ли предотвратить конфликт, если заранее знать его причины?
12. Роль обратной связи в снижении напряжённости между руководителем и подчинённым.
13. «Я не виноват!» — как синдром жертвы мешает разрешению конфликтов в коллективе.
14. Безопасность гостя и персонала в условиях межгосударственной напряжённости: управленческие решения.
15. Личный опыт конфликта в профессиональной или учебной среде: что я понял(а) и как бы поступил(а) иначе сегодня?

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

6.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице

Индикаторы компетенций в соответствии с основной образовательной программой	Типовые вопросы и задания	Примеры тестовых заданий
ПК-6. Способен разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон		
ПК-6.1.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
ПК-6.2.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
ПК-6.3.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины

6.2. Типовые вопросы и задания

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Каковы философские и социологические истоки конфликтологии?

¹ Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

2. В чём различие подходов к конфликту у Г. Симмеля, К. Маркса и Р. Дарендорфа?
3. Почему современная конфликтология рассматривает конфликт не только как деструктивное, но и как конструктивное явление?
4. Какие принципы лежат в основе научного исследования конфликтов?
5. Назовите и охарактеризуйте основные методы изучения конфликтов. Какой из них наиболее применим в гостиничной среде?
6. Чем конфликт отличается от других типов трудных ситуаций?
7. Предложите классификацию конфликтов по субъектам, содержанию и последствиям. Приведите примеры из сферы гостеприимства.
8. Какие объективные и субъективные причины вызывают конфликты в профессиональной среде?
9. Что такое «конфликтогены»? Приведите 5 примеров конфликтогенов, характерных для общения с гостями.
10. Как личностные особенности и эмоциональное состояние влияют на возникновение конфликта?
11. В чём специфика семейных конфликтов и как они могут влиять на профессиональную деятельность сотрудника отеля?
12. Какие типичные причины конфликтов возникают в диаде «руководитель – подчинённый» в гостиничном бизнесе?
13. Какие управлентческие ошибки чаще всего провоцируют конфликты с персоналом?
14. Что такое межгрупповой конфликт? Приведите примеры из работы между отделами гостиницы.
15. Как культурные и профессиональные различия способствуют возникновению напряжённости между социальными группами в отеле?
16. Как геополитические конфликты влияют на деятельность гостиничных предприятий?
17. Какие меры может принять руководство отеля в условиях межгосударственного кризиса?
18. Что такое информационно-психологическая война и как она проявляется в индустрии гостеприимства?
19. Как противостоять фейковым отзывам и дезинформации о гостинице в цифровой среде?
20. Назовите и охарактеризуйте пять стратегий поведения в конфликте по модели Томаса–Килмана.
21. Каковы основные этапы управления конфликтом?
22. Почему важно учитывать контекст при выборе способа разрешения конфликта в гостинице?
23. Как компетентное управление способствует профилактике конфликтов?
24. Какие управлентческие компетенции наиболее важны для предотвращения конфликтов в коллективе?
25. В чём заключается проактивный подход к управлению конфликтами?
26. Что такое медиация и чем она отличается от арбитража или административного вмешательства?
27. Каковы принципы и преимущества медиативного подхода в разрешении конфликтов?
28. Может ли сотрудник гостиницы выступать в роли медиатора? Какие навыки для этого необходимы?
29. Как обеспечить безопасность гостей и персонала при эскалации конфликта?
30. Какие этические дилеммы могут возникать при управлении конфликтами в сфере гостеприимства?

6.3. Примерные тестовые задания

Полный банк тестовых заданий для проведения компьютерного тестирования находятся в электронной информационной образовательной среде и включает более 60 заданий из которых в случайном порядке формируется тест, состоящий из 20 заданий.

Компетенции	Типовые вопросы и задания
-------------	---------------------------

ПК-6	<p>1. Гость в гневе утверждает, что его номер не убран, хотя горничная уверяет, что уборка проведена. Какой подход наиболее эффективен для разрешения ситуации?</p> <p>а) Немедленно наказать горничную за некачественную работу.</p> <p>б) Выслушать гостя без перебивания, выразить сочувствие и предложить срочную повторную уборку.</p> <p>в) Сказать гостю, что он ошибается, и показать журнал уборок.</p> <p>г) Предложить гостю сменить номер, если он недоволен.</p> <p>2. Какие из перечисленных действий способствуют деэскалации конфликта с недовольным гостем?</p> <p>а) Использование фразы: «Это не моя вина, таковы правила отеля».</p> <p>б) Сохранение спокойного тона голоса и открытой позы тела.</p> <p>в) Быстрое признание ошибки отеля, даже если она не подтверждена.</p> <p>г) Активное слушание и перефразирование жалобы для уточнения сути проблемы.</p> <p>3. Что такое «конфликтоген»?</p> <p>а) Сторона, инициирующая конфликт.</p> <p>б) Слово, фраза или действие, провоцирующее конфликт.</p> <p>в) Метод разрешения спора через посредника.</p> <p>г) Психологическая защита от агрессии.</p> <p>4. Гость требует возврата денег за проживание, ссылаясь на шум от ремонта, о чём не было указано при бронировании. Какие действия соответствуют компетентному управлению проблемной ситуацией?</p> <p>а) Отказать в возврате, ссылаясь на отсутствие нарушений условий договора.</p> <p>б) Проявить эмпатию, извиниться за доставленные неудобства.</p> <p>в) Предложить компенсацию в виде скидки на следующее проживание или бесплатного ужина.</p> <p>г) Передать жалобу вышестоящему руководству и прекратить общение.</p> <p>5. Какой принцип является основополагающим при взаимодействии с заинтересованными сторонами в конфликтной ситуации?</p> <p>а) Защита интересов отеля любой ценой.</p> <p>б) Ориентация на интересы, а не на позиции сторон.</p> <p>в) Быстрое завершение разговора для снижения стресса.</p> <p>г) Перевод ответственности на другого сотрудника.</p>
------	---

6.4. Оценочные шкалы

6.4.1. Оценивание текущего контроля

Целью проведения текущего контроля является достижение уровня результатов обучения в соответствии с индикаторами компетенций.

Текущий контроль может представлять собой письменные индивидуальные задания состоящие из 5/3 вопросов или в форме тестовых заданий по изученным темам до проведения промежуточной аттестации. Рекомендованный планируемый период проведения текущего контроля за 6/3 недели до промежуточной аттестации.

Шкала оценивания при тестировании

Оценка	Критерии выставления оценки
--------	-----------------------------

Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-70%

Шкала оценивания при письменной работе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

6.4.2. Оценивание самостоятельной письменной работы (контрольной работы, эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания контрольной работы и эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	<p>Обучающийся должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой

	излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу
--	---

6.4.3. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Обучающийся должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
Хорошо	Обучающийся должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
Удовлетворительно	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Шкала оценивания на зачете

Оценка	Критерии выставления оценки
«Зачтено»	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Не зачтено»	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6.4.4. Тестирование

Шкала оценивания

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

6.5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки можно трактовать как автоматизированные умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д.

Устный опрос – это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала. Устный опрос может использоваться как вид контроля и метод оценивания формируемых компетенций (как и качества их формирования) в рамках самых

разных форм контроля, таких как: собеседование, коллоквиум, зачет, экзамен по дисциплине. Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: профессионально-этический и нравственный аспекты, дидактический (систематизация материала при ответе, лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный (радость от успешного прохождения собеседования) и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованные собеседование, коллоквиум, зачёт и экзамен могут стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов (один или несколько правильных ответов).

Семинарские занятия. Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний, умений, определяет уровень сформированности компетенций.

Раздел 7. Методические указания для обучающихся по основанию дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постараитесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для

самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

7.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе (от французского *essai* – опыт, набросок) – жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена ссылками на источники, авторитетные точки зрения и базироваться на фундаментальной науке. Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование;
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка;
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

7.2. Методические рекомендации по использованию кейсов

Кейс-метод (Case study) – метод анализа реальной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

7.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрирование доказательств наличия у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, знаний, умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- направленные на подготовку конкретного практико-ориентированного продукта (анализ документов, текстов, критика, разработка схем и др.);
- аналитического и диагностического характера, направленные на анализ различных аспектов и проблем;
- связанные с выполнением основных профессиональных функций (выполнение конкретных действий в рамках вида профессиональной деятельности, например, формулирование целей миссии, и т. п.).

Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература²

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами: учебник для вузов / А. П. Андруник. — Москва: Дашков и К, 2025. — 392 с. — ISBN 978-5-394-06190-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150202.html> (дата обращения: 18.04.2025). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Юсупова, С. М. Управление конфликтами: учебник / С. М. Юсупова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 243 с. — ISBN 978-5-4497-4857-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/155136.html> (дата обращения: 07.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Дополнительная литература³

1. Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprsmarthop.ru/85814.html>
2. Курс по конфликтологии [Электронный ресурс] /. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. — 118 с. — 978-5-4374-0513-0. — Режим доступа: <http://www.iprsmarthop.ru/65190.html>
3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под ред. Ф. И. Шаркова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2018. — 238 с. — 978-5-394-02402-3. — Режим доступа: <http://www.iprsmarthop.ru/85260.html>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Интернет-ресурсы

Организация безопасности и сотрудничества в Европе: <http://www.osce.org/>

Организация Объединенных наций: <http://www.un.org/>

Организация по Безопасности и Сотрудничеству в Европе: www.osce.org

Совет Европы: <http://www.coe.int>

ЮНЕСКО: <http://www.unesco.org>

Современные профессиональные базы данных,

Всемирная организация здравоохранения: <http://www.who.ch/>

Всемирная торговая организация: www.wto.org

Европейский парламент: <http://www.europarl.eu.int>

Европейский Союз: <http://europa.eu.int>

Международная организация труда: <http://www.ilo.org>

Информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.con-sultant.ru>

8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому

² Из ЭБС

³ Из ЭБС

обеспечению программы бакалавриата

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Комплект лицензионного программного обеспечения

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, от 27.06.2024 г., срок действия с 01.07.2024 по 01.07.2026 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX №SIO -3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

Программное обеспечение отечественного производства:

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX №SIO -3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Оборудование: специализированная мебель (мебель аудиторная (12 столов, 24 стульев, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя). Технические средства обучения: персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (9 столов, 9 стульев), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета