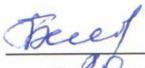


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 20.05.2024 11:57:40
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН
 М.Л. Белоножко
«28» 08 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Психология и конфликтология в организациях сферы
гостеприимства

направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

форма обучения: очная/заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08.06.2020 г. и требованиями ОПОП по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма к результатам освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства».

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

Протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

Заведующий кафедрой  М.Л. Белоножко

Рабочую программу разработал:

Н.А. Ткачева, профессор кафедры МиМУ, д.с.н, доцент



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели дисциплины: освоение теоретических знаний для достижения психологической и конфликтологической компетентности в области практической психологии и конфликтологии; формирование способности к определению психологических и конфликтологических аспектов в своей профессиональной деятельности.

Основными задачами изучения курса являются:

- овладеть понятийным аппаратом, описывающим познавательную, эмоционально-волевою, мотивационную сферы, проблемы межличностного взаимодействия.
- сформировать обобщенные умения применять психологические и конфликтологические знания, принципы, методы для решения социально-профессиональных задач.
- сформировать практические навыки управления конфликтным взаимодействием.
- сформировать способность к непрерывному саморазвитию и эффективной самореализации в сфере профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства» Б.1.О.13. относится к дисциплинам блока 1, обязательной части учебного плана.

Для полного усвоения данной дисциплины, обучающиеся должны знать следующие дисциплины учебного плана: «Русский язык и деловая коммуникация», «Этические аспекты ведения гостиничного бизнеса».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

Знание:

- теорий управления организационным поведением сотрудников, основ работы в команде;
- этических основ функционирования гостиничного предприятия;
- возможных деструктивных последствий своей профессиональной деятельности.

Умения:

- осуществлять социальное взаимодействие в процессе самореализации на основе применения стратегии сотрудничества, учитывая социально-психологические особенности личности, проявляя толерантность;
- применять этические нормы для формирования бесконфликтного социального взаимодействия в процессе функционирования предприятий сферы гостеприимства;
- реализовывать деловые переговоры для формирования конструктивных отношений с клиентами и партнерами.

Владение:

- навыками работы в команде, организации неконфликтной работы коллектива;
- навыками учета специфики профессиональных действий в сфере индустрии гостеприимства;
- технологиями организации процесса самообразования, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности.

Содержание дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства» служит основой для освоения дисциплин: «Управление проектами в сфере гостеприимства», «Управление персоналом в сфере гостеприимства», «Адаптация на рынке труда».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
1	2	3
УК-3 – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3. 3.3.1. Основы командной работы	Знает: основные способы преодоления деструктивных форм взаимодействия в команде. 3.3.1.
	УК-3. У.3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. УК-3. У.3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)	Умеет: использовать методы достижения сотрудничества на основе понимания поведения членов командного взаимодействия, определения своей роли в организации командной деятельности. У.3.1 У.3.2.
	УК-3. В.3.1. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. УК-3. В.3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.	Владеет: способностью самооценки и оценки конструктивных и деструктивных последствий своей профессиональной деятельности, навыками бесконфликтного взаимодействия с другими членами команды В.3.1. В.3.2.
УК-6 – Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6. 3.6.1. Основы самоорганизации и саморазвития	Знает: основы формирования траектории самоорганизации и саморазвития. . 3.6.1.
	УК-6. У.6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. УК-6. У.6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. УК-6. У.6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Умеет: использовать теоретические знания в области оценки своего ресурсного потенциала и его рационального использования для совершенствования профессиональной деятельности и карьерного роста. У.6.1. У.6.2. У.6.3.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
1	2	3
	УК-6. В.6.1. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата. УК-6. В.6.2. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	Владеет: способами оценки эффективности решения профессиональных задач, навыками самосовершенствования. В.6.1. В.6.2.

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7
очная	2/4	32/-	16/-	-	60+36/-	экзамен
очная	3/5	34/-	17/-		57+36/-	экзамен
заочная	4/7	-/8	-/8	-	-/119+9	экзамен
заочная	4/8	-/8	-/8	-	-/119+9	экзамен
итого		66/16	33/16		189/256	

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

Очная форма обучения 4/- семестр

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Введение в психологию и конфликтологию	12/-	6/-	-	20/-	38/-	УК-6 3.6.1 У.6.2 В.6.1	Эссе
2	2	Психология личности	10/-	6/-	-	20/-	36/-	УК-6 3.6.1 У.6.1 У.6.2 У.6.3 В.6.1 В.6.2	Презентация Выполнение практической работы
3	3	Психология общения и малых групп	10/-	4/-	-	20/-	34/-	УК-3 3.3.1. У.3.2. В.3.2.	Выполнение практической работы Деловая

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									игра
	Экзамен					36-	36/-	УК-3, УК-6	Экзаменационные вопросы
Итого:			32/8	16/8	-	96/-	144/-		

Очная форма обучения – 5/- семестр

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	Общая теория конфликта	12/-	-6/-	-	19/-	37/-	УК-3 3.3.1. У.3.1. У.3.2. В.3.1. В.3.2.	Выполнение практической работы
2	5	Поведение личности в конфликте	12/-	6/-	-	19/-	37/-	УК-3 3.3.1. У.3.1. У.3.2. В.3.1. В.3.2. УК-6 3.6.1 У.6.1 В.6.1 В.6.2	Выполнение практической работы Работа с кейсами
3	6	Конфликты в сфере гостеприимства и их регулирование	10/-	5/-	-	19/-	34/-	УК-3 3.3.1. У.3.1. У.3.2. В.3.1. В.3.2. УК-6 3.6.1 У.6.1 У.6.2 У.6.3 В.6.1 В.6.2	Выполнение практической работы Деловая игра
	Экзамен					36/-	36/-	УК-3, УК-6	Экзаменационные вопросы
Итого:			34/-	17/-	-	93/-	144/-		

Заочная форма обучения -/7 семестр

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Введение в психологию и конфликтологию	-/2	-/-	-	-/39	-/41	УК-6 3.6.1 У.6.2 В.6.1	Эссе
2	2	Психология личности	-/2	-/4	-	-/40	-/46	УК-6 3.6.1 У.6.1 У.6.2 У.6.3 В.6.1 В.6.2	Презентация Выполнение практической работы
3	3	Психология общения и малых групп	-/4	-/4	-	-/40	-/48	УК-3 3.3.1. У.3.2. В.3.2.	Выполнение практической работы Деловая игра
	Экзамен					-/9	-/9	УК-3, УК-6	Экзаменационные вопросы
Итого:			-/8	-/8	-	-/128	-/144		

Заочная форма обучения (ЗФО) – /8 семестр

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	Общая теория конфликта	-/2	-/2	-	-/39	-/43	УК-3 3.3.1. У.3.1. У.3.2. В.3.1. В.3.2.	Выполнение практической работы
2	5	Поведение личности в конфликте	-/2	-/2	-	-/40	-/44	УК-3 3.3.1. У.3.1. У.3.2. В.3.1. В.3.2. УК-6 3.6.1 У.6.1 В.6.1 В.6.2	Выполнение практической работы Работа с кейсами
3	6	Конфликты в сфере гостеприимства и их регулирование	-/4	-/4	-	-/40	-/48	УК-3 3.3.1. У.3.1. У.3.2. В.3.1. В.3.2. УК-6 3.6.1 У.6.1 У.6.2 У.6.3 В.6.1	Выполнение практической работы Деловая игра

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								В.6.2	
	Экзамен					-/9	-/9	УК-3, УК-6	Экзаменационные вопросы
Итого:			-/8	-/8	-	-/128	-/144		

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. Введение в психологию и конфликтологию

Предмет, объект, задачи психологии и конфликтологии как науки и учебной дисциплины. Психология и конфликтология в системе социально-гуманитарных дисциплин. Этапы развития психологии и конфликтологии.

Раздел 2. Психология личности

Развитие психики в процессе онтогенеза и формирование личности. Темперамент индивида. Характер индивида и его влияние на конфликтное поведение. Эмоциональная сфера личности. Волевая сфера личности и ее значение в преодолении и регулировании конфликтного взаимодействия. Способности индивида и их роль в организации сервисной деятельности в сфере гостеприимства.

Раздел 3. Психология общения и малых групп

Деятельность как основа человеческого взаимодействия и конфликты. Малые группы, особенности формирования, функционирования. Психология малых групп. Психология общения в малых группах. Нормы группового взаимодействия и их роль в конструктивном взаимодействии. Психология больших групп. Особенности протекания конфликтов в малых и больших группах. Групповые конфликты в сфере гостеприимства.

Раздел 4. Общая теория конфликта

Предмет, цели и задачи конфликтологии. Феноменальность конфликта. Сущность конфликта, условия возникновения, структура и динамика (этапы и фазы). Причины (объективные и субъективные) и функции, конструктивность и деструктивность конфликта. Классификация и роль конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

Раздел 5. Поведение личности в конфликте

Основные психологические концепции внутриличностного конфликта. Причины и особенности ВЛК. Формы проявления и способы разрешения ВЛК. Основные модели поведения личности в конфликтом взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте, их характеристика. Типы конфликтных личностей. Понятие, особенности, сферы проявления межличностных конфликтов. Регулирование межличностных конфликтов. Понятие групповых конфликтов, их особенности, классификация. Конфликт «личность-группа». Проблемы формирования толерантного поведения в конфликте. Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация и особенности. Диагностика и управление конфликтами в организации индустрии гостеприимства.

Раздел 6. Конфликты в сфере гостеприимства и их регулирование

Понятие индустрии гостеприимства и конфликты. Источники конфликтов в индустрии гостеприимства. Специфика форм проявления. Предупреждение и разрешение конфликтов в сфере индустрии гостеприимства. Понятие «технология управления конфликтом». Виды управленческих технологий. Прогнозирование, предупреждение, профилактика конфликта. Направления, алгоритм. Переговорный процесс как основа управления конфликтами.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	12/-	-/2	-	Ведение в общую психологию и конфликтологию. Развитие психики в процессе онтогенезе и филогенеза.
2	2	10/-	-/2	-	Психология личности. Эмоциональная и волевая сферы личности.
3	3	10/-	-/2	-	Психология общения. Психология малых групп.
4	4	12/-	-/3	-	Понятие и сущность конфликта. Причины и функции конфликта. Структура и динамика конфликта.
5	5	12/-	-/3	-	Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Групповые конфликты.
6	6	10/-	-/4	-	Конфликты в организациях сферы гостеприимства. Роль конструктивных конфликтов в развитии сферы гостеприимства. Управление конфликтами в сфере гостеприимства. Переговоры как механизм урегулирования конфликтного взаимодействия.
Итого:		66/-	-/16	-	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
1	1	6/-	-/2	-	Предмет, объект и методы психологии. Сознание и бессознательное психическое.
2	2	6/-	-/2	-	Характер личности. Характер и способности личности
3	3	4/-	-/2	-	Деятельность как основа формирования малых групп.

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	2	3	4	5	6
					Специфика взаимодействия в малой группе
4	4	6/-	-/3	-	Источники и причины конфликтов, их функции. Классификационные схемы конфликтов. Структурный анализ конфликта.
5	5	6/-	-/3	-	Влияние внутриличностных конфликтов на поведение личности. Типы конфликтных личностей и особенности их поведения в конфликте. Особенности возникновения и протекания групповых конфликтов.
6	6	5/-	-/4	-	Специфика деятельности организации сферы гостеприимства. Организационные конфликты. Управление конфликтами у организации. Стили переговорного процесса
Итого:		33/-	-/16	-	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	20/-	-/40	-	Введение в психологию и конфликтологию	Подготовка к написанию эссе
2	2	20/-	-/40	-	Психология личности	Подготовка презентации Подготовка к практическим занятиям
3	3	20/-	-/40	-	Психология общения и малых групп	Подготовка к практическим занятиям Подготовка к деловой игре
4	4	19/-	-/40	-	Общая теория конфликта	Подготовка к практическим занятиям
5	5	19/-	-/40	-	Поведение личности в конфликте	Подготовка к практическим занятиям Подготовка к работе с кейсами
6	6	19/-		-	Конфликты в сфере госте-	Подготовка к практичес-

			-/38		приимства и их регулирование	ским занятиям Подготовка к деловой игре
7	Экзамен	36/-	-/9			Подготовка к экзамену Подготовка контрольной работы
8		36/-	-/9	-	-	Подготовка к экзамену Подготовка контрольной работы
Итого:		189/-	-/256	-		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия);
- проведение деловой игра.

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

7.1 Методические указания для выполнения контрольных работ

При подготовке контрольной работы обучающийся может использовать: Методические указания по освоению дисциплины для обучающихся по направлению 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма (квалификация бакалавр), размещенные во внутривузовской системе поддержке учебного процесса Educon.

7.2. Тематика контрольных работ – /7 семестр

1. З. Фрейд – основоположник психоанализа.
2. Психология как наука о душе. Современные взгляды на природу души.
3. Основные методы и методологические принципы психологии.
4. Сознание, уровни, виды, структура. Загадки сознания.
5. Гуманистическая психология К. Роджерса.
6. История становления психологической науки.
7. Речь и ее влияние на формирование познавательных процессов.
8. Понятие и виды бессознательного. Соотношение между сознанием и бессознательным.
9. Сознание и бессознательное в психике и поведении человека.
10. Виды и развитие человеческой деятельности.
11. Связь восприятия с движениями.
12. Восприятие и научение.
13. Психологические теории внимания.
14. Ассоциативная теория памяти.
15. Психоаналитическая теория памяти.
16. Факторы, влияющие на развитие памяти.
17. Практические выводы-рекомендации по улучшению памяти.

18. Два типа творческого мышления: образное и понятийное, их связь с явлением функциональной асимметрии мозга.
19. Воображение и творчество.
20. Развитие воображения.
21. Классификация и содержание новейших теорий личности.
22. Определения личности в различных науках: сопоставительный анализ.
23. Способности, одаренность и талант: взаимосвязь и различия этих явлений.
24. Генотип, свойства нервной системы и способности человека.
25. Исследование типов темпераментов и их психологическая характеристика.
26. Характер и темперамент.
27. Акцентуированные характеры подростков по А.Е. Личко.
28. Типология социальных характеров по Э. Фромму.
29. Характер и личность: общее и различное в этих понятиях.
30. Основные направления развития воли.
31. Становление волевых качеств личности.
32. Психологические теории эмоций. Сравнительный анализ их.
33. Проявление эмоций в творчестве.
34. Любовь как нравственное чувство.
35. Функции и виды эмоций у человека.
36. Эмоции в конфликтных ситуациях. Фрустрация: характеристика состояния и реакций на него. Чувства: классификация и функции.
37. Роль памяти и внимания в жизни человека.
38. Особенности развития детского мышления.
39. Самооценка и уровень притязаний как факторы мотивации.
40. Стресс и стрессоустойчивость.

7.3. Тематика контрольных работ – 8 семестр

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
3. Социальные конфликты в современной России.
4. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
5. Причины и факторы конфликтов.
6. Проблема типологии конфликтов.
7. Функциональность конфликта.
8. Межнациональные конфликты и туризм.
9. Конфликты в индустрии гостеприимства.
10. Конфликт как тип трудных ситуаций.
11. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
12. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
13. Динамика межгрупповых конфликтов.
14. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
15. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
16. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
17. Прогнозирование конфликтов в индустрии гостеприимства как форма стратегического управления.
18. Способы предупреждения конфликтов в индустрии гостеприимства.
19. Социальные технологии регулирования конфликтов.
20. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.

21. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.
22. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер).
23. Проблема посредничества в социальном конфликте.
24. Психологические методы общения и их роль в предупреждении конфликтов.
25. Проблема посредничества в международных конфликтах.
26. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
27. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.
28. Конфликт в организации сервиса: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
29. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации.
30. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.
31. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.
32. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной и заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

4/7 семестр

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1.1	Эссе	0-10
2.1	Готовая презентация по теме	0-15
2.2	Выполнение практических заданий по теме	0-25
3.1	Выполнение практических заданий по теме	0-25
3.2	Участие в деловой игре	0-25
	ВСЕГО	100

5/8 семестр

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
4.1	Выполнение практических заданий по теме	0-20
5.1	Выполнение практических заданий по теме	0-20
5.2	Работа с кейсами	0-20
6.1	Выполнение практических заданий по теме	0-20
6.2	Участие в деловой игре	0-20
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;

- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Перспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Microsoft Office Windows

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	Персональные компьютеры	Проектор, экран

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по выполнению контрольных работ для обучающихся всех направлений бакалавриата, заочной формы обучения / сост. С.С. Ситёва; отв. редактор М.Л. Белоножко Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2019– 24с.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

Метод. рек. к организации самостоятельной работы обучающихся всех направлений подготовки бакалавриата, всех форм обучения / сост. С.С. Ситёва; отв. редактор М.Л. Белоножко Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2019– 32 с.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства

Код, направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (Профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
УК-3 – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: УК-3. 3.3.1. Основы командной работы.	Не владеет основами командной работы.	Демонстрирует отдельные знания командной работы.	Демонстрирует достаточные знания командной работы.	Демонстрирует исчерпывающие знания командной работы.
	Умеет: УК-3. У.3.1. эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде.	Не умеет эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде.	Умеет использовать отдельные стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде деятельности.	Достаточно умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде.	В совершенстве умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять свою роль в команде.

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
	УК-3. У.3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).	Не умеет эффективно использовать особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).	Умеет использовать отдельные особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).	Достаточно умеет использовать особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).	В совершенстве умеет использовать особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).
	Владеет: УК-3. В.3.1. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Не владеет методикой предвидения результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата.	Владеет методикой предвидения результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата.	Хорошо владеет методикой предвидения результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата.	В совершенстве владеет методикой предвидения результатов (последствий) личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата.
	Владеет: УК-3. В.3.2. эффективным взаимодействием с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Не владеет эффективным взаимодействием с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов.	Владеет взаимодействием с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов.	Хорошо владеет эффективным взаимодействием с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов.	В совершенстве владеет эффективным взаимодействием с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов.

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
УК-6 – Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: УК-6. 3.6.1. Основы самоорганизации и саморазвития.	Не знает основ самоорганизации и саморазвития.	Демонстрирует отдельные знания основ самоорганизации и саморазвития.	Демонстрирует достаточные знания основ самоорганизации и саморазвития.	Демонстрирует исчерпывающие знания основ самоорганизации и саморазвития.
	Умеет: УК-6. У.6.1. применять знания о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Не умеет применять знания о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Умеет использовать отдельные знания о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Достаточно умеет использовать отдельные теоретические знания о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	В совершенстве умеет использовать теоретические знания о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.
	Умеет: УК-6. У.6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Не понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Умеет использовать отдельные знания о важности планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Достаточно умеет использовать отдельные теоретические знания о важности планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	В совершенстве умеет использовать теоретические знания о важности планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
1	2	3	4	5	6
	Умеет: УК-6. У.6.3. реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Не умеет реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Умеет использовать отдельные знания о реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Достаточно умеет использовать отдельные теоретические знания о реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	В совершенстве умеет использовать теоретические знания о реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
	Владеет: УК-6. В.6.1. навыками критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.	Не владеет методикой и знаниями ситуационного анализа для планирования и расчета экономической эффективности гостиничного предприятия.	Владеет методикой и приемами ситуационного анализа для планирования и расчета экономической эффективности гостиничного предприятия.	Хорошо владеет методикой и приемами ситуационного анализа для планирования и расчета экономической эффективности гостиничного предприятия.	В совершенстве владеет методикой и знаниями ситуационного анализа для планирования и расчета экономической эффективности гостиничного предприятия.
	Владеет: УК-6. В.6.2. демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	Не демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	Хорошо демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	В совершенстве демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.

**КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**

Дисциплина: Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства
 Код, направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
 Направленность (Профиль): Индустрия гостеприимства и туризма

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	2	3	4	5	6
3	Светлов В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Светлов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 136 с. — 978-5-4486-0444-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79819.html	ЭР	15	100	ЭБС «IPR BOOKS»
4	Носс, Игорь Николаевич. Психодиагностика [] : Учебник / И. Н. Носс. - 2-е изд., пер. и доп. - М. : Издательство Юрайт, 2018. - 500 с. http://www.biblionline.ru/book/DE53BB6D-1516-4F6B-AF4D-5DCEB0621E00	ЭР	15	100	ЭБС «Юрайт»
5	Кошелева, Александра Николаевна. Психодиагностика [] : Учебник и практикум / А. Н. Кошелева. - М. : Издательство Юрайт, 2018. - 373 с. http://www.biblionline.ru/book/6ECD86C7-C6F6-4BBB-BB8D-89ADF5F927B4	ЭР	15	100	ЭБС «Юрайт»

Заведующий кафедрой МпМУ  М.Л. Белоношко
 « 25 » августа 2020 г.

Директор БИК  Д.Х. Каюкова
 « 25 » августа 2020 г.

М.П. 