

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан естественно-географического  
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Психология и конфликтология в туристской деятельности

---

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

---

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

---

Направленность (профиль)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

---

Форма обучения

Заочная

---

Сроки освоения ОПОП

Нормативный, 4 года 6 месяцев

---

Факультет

Естественно-географический

---

Кафедра

Общей психологии

---

Рязань, 2020

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины Б1.О.15 «Психология и конфликтология в туристской деятельности» является формирование у обучающихся универсальных и профессиональных компетенций наиболее актуальных и значимых разделов дисциплины, в частности, изучение познавательных и рекреационных потребностей человека и способов их удовлетворения; способов установления гармоничных отношений в работе с клиентами. создание благоприятного психологического климата в коллективе; изучение и использование знаний потребностей общества и личности, а также основы психологических процессов управленческой деятельности в профессии; применение навыков работы как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, рассмотрение процессов, происходящих внутри группы, конфликтных ситуаций, улучшение коммуникативных взаимодействий в профессиональной деятельности для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

### **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА**

**2.1.** Дисциплина «Психология и конфликтология в туристской деятельности» относится к обязательной части Блока 1.

**2.2.** Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины и модули:

- Информационно-коммуникативные технологии в туристской деятельности
- Менеджмент в туризме
- Маркетинг в туризме
- Туристско-рекреационное ресурсоведение

**2.3.** Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения, владение, формируемые данной дисциплиной:

- Туристско-рекреационное проектирование
- География международного туризма
- Основы проектной деятельности и командной работы
- Реклама в туризме
- Управление качеством услуг в туризме
- Этнолингвистическое и конфессиональное разнообразие регионов мира
- Производственная практика сервисная

## 2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных (УК) и профессиональных компетенций (ПК).

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, выбирает стиль руководства и общения, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	психологические особенности социальной коммуникации и взаимодействия в командной работе, выбирая стиль руководства для реализации своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества в достижении поставленной цели	осуществлять социальное взаимодействие в командной работе, реализовывать свою роль исходя из стиля руководства и вида общения, в целях эффективного сотрудничества в достижении поставленной цели	знаниями психологических особенностей социальной коммуникации и взаимодействия в командной работе, исходя из стиля руководства и вида общения, в целях эффективного сотрудничества в достижении поставленной цели
		УК- 3.2 Организует работу команды, взаимодействует в команде, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников	психологические особенности организации и управления взаимодействием в командной работе, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников, включая межкультурные коммуникации	Организовать работу команды, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников, включая межкультурные коммуникации и реализовывать свою роль в команде	организацией и управлением взаимодействия в командной работе, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников, включая межкультурные коммуникации и достигать успешности в реализации своей роли в команде
1.	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в	УК-5.2 Определяет и эффективно применяет способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического,	межкультурное разнообразие общества в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп с	эффективно применять способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых	способами межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп с

	социально-историческом, этическом и философском контекстах	этического и философского контекста социокультурной ситуации	учёт природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны	групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны	учёт природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны в международном разделении труда
		УК-5.3 Демонстрирует толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия	межкультурное разнообразие общества в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп, в целях толерантного и уважительного отношения к традициям различных стран с особенностями их менталитета в условиях социального взаимодействия	эффективно применять в социальных взаимодействиях толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп и религиозных конфессий	способами межкультурного и социального взаимодействия, проявлять толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп и религиозных конфессий
2	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные принципы и использует приемы самообразования и саморазвития.	базовые потребности самоактуализации, определения самообразования и саморазвития; концепции управления своим временем, в целях самореализации основ принципов образования в онтогенезе	определять цели, задачи самообразования и саморазвития; механизмы управления своим временем, в целях самореализации основ принципов образования в онтогенезе	практическими навыками самореализации и моделировать траекторию саморазвития на основе принципов образования в онтогенезе
		УК-6.2. Оценивает и эффективно использует личные ресурсы для управления своим временем в процессе выстраивания, реализации траектории саморазвития.	методы, методики, способы моделирования личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития	оценивать эффективность самообразования, личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития	эффективными методами, методиками, способами, технологиями, техниками моделирования личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития
		УК-6.3. Планирует и	условия, средства, технологии	определять цели и задачи	способами, техниками,

		<p>реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>личностного, карьерного роста, в условиях моделирования перспективного развития профессиональной деятельности и требований рынка труда</p>	<p>личностного и карьерного роста в достижении намеченной цели в профессиональной деятельности с учётом условий перспективы развития требований рынка труда.</p>	<p>методиками планирования и реализации намеченных целей деятельности с учётом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>
<p>ПК-3 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p>ПК-3.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p>	<p>Способы изучения требований туристов, приемы анализа мотивации спроса на реализуемые продукты</p>	<p>Изучать требования туристов, анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты</p>	<p>Практическими навыками изучения требований туристов, приемы анализа мотивации спроса на реализуемые продукты</p>	

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс № 3 Зимняя сессия
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	<b>10</b>	10
В том числе:		
Лекции (Л)	<b>6</b>	6
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)	<b>4</b>	4
Лабораторные работы (ЛР)		
Иные виды занятий		
2. Самостоятельная работа студента (всего)	<b>94</b>	94
3. Курсовая работа	КП	
	КР	-
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	<b>4</b>
	экзамен (Э)	
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	<b>108</b>
	зач. ед.	<b>3</b>

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

### 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 2.1. Содержание разделов дисциплины

№ курса	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
3	1	Познавательные и рекреационные потребности человека и способы их удовлетворения	Закон возвышения потребностей. Иерархия потребностей. Пирамида потребностей А. Маслоу. Физиологические потребности. Потребность безопасности. Потребность принадлежать к социальной группе. Потребности признания и уважения. Потребности самовыражения. Развитие концепции А. Маслоу в трудах его последователей. Потребности человека и его ценности. Историческое значение концепции Маслоу для развития науки о человеческих потребностях. Значение теории А. Маслоу в сфере туризма. Трансформация пирамиды А. Маслоу. Значение мотивации сотрудника с учетом иерархии потребностей. Критика концепции Маслоу в работах К. Альдерфера. Суть концепции К.

		<p>Альдерфера и её значение в развитии сферы туризма. Теория приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда её значение в развитии сферы туризма. Мотивационно-гигиеническая теория Ф. Герцберга её значение в развитии сферы туризма</p> <p>Понятия мотив и мотивация. Виды мотивов. Мотив самоутверждения. Мотив идентификации. Мотив власти. Процессуально-содержательные мотивы. Мотив саморазвития. Мотив достижения. Просоциальные мотивы. Мотив аффилиации. Негативная мотивация. Мотивы и стимулы. Анализ мотивов. Цель изучения мотивов. К. Левин и его основные работы. Потребность, валентность и намерение. Понятие «квазипотребность» у К. Левина и её значение в развитии сферы туризма. Д. Мак-Грегора и его теория мотивации. Два способа управления. Теории «Х» и «У». Попытки создания теории «Z» в работах. Использование теории Д. Мак-Грегора в управленческой сфере туризма. Теория потребностей У. Оучи и Р. Джонсона её значение в развитии сферы туризма. Анализ «японского чуда». «Японизация промышленности». Работы У. Оучи начала двухтысячных годов.</p>
2	<p>Потребности общества и личности в сфере туризма</p>	<p>Психоаналитический подход З. Фрейда. Использование психоанализа для исследования потребностей в сфере туризма в работах Э. Дихтера. Бихевиористские и психоаналитические подходы в современной рекламе. Шоковая реклама. Теория проявляющихся потребностей Г. Мюррея и её значение в развитии сферы туризма. Список личных предпочтений А. Эдвардса. Исследования Дж. Эванса и П. Копенена и значение их исследований в сфере туризма. Семиотический подход. Знаки и символы в современной рекламе и мотивации. Речевые приемы и практики. Визуальные практики. Комплексные приемы. Концепция вовлеченности. Личность, продукт, ситуация. Свойства вовлеченности. Результаты вовлеченности. Понятие бренда в сфере туризма. Механизм воздействия на потребителя. Модель AIDA. Способы привлечения внимания и вызова интереса в сфере туризма. Желания. Семь внутренних потребностей, чувство вины, чувство уверенности, семейные традиции, возврат в детство, самоудовлетворение, творческие наклонности, бессмертие. Психологические якоря. Механизм якорения. Использование якорного эффекта для мотивации потребителей в сфере туризма.</p>
3	<p>Способы установления гармоничными отношениями в работе с клиентами</p>	<p>Модель ЭБМ (П. Энджел, А.Д. Блэкуэлл, П. Миниард) и её использование в сфере туризма. Типы потребителей. Классификация Д. Рисмэна. Классификация Р. Хейли. Двухкритериальная классификация социальной позиции Холлингшеда. Исследования поведения потребителей. Работы П. Андерхилла. Пять постулатов CCL. Потребитель как экономический человек. действие потребителя. Целевое поведение потребителя. Стадии</p>

		<p>потребительского поведения. Начальная стадия. Поиск информации. Источники информации. Обработка информации. Предпокупочная оценка вариантов. Покупка. Импульсные покупки. Приемы, стимулирующие импульсные покупки. Потребление. Оценка удовлетворенности. Утилизация.</p>
4	<p>Основы общения и конфликтологии.</p>	<p>4.1. Управление и регулирование конфликтных ситуаций с группами туристов и с индивидуальными туристами. Способы коррекции конфликтных ситуаций в туристических группах</p> <p>Основы общения. Структура общения. Основные структурные компоненты общения по концепции А.А. Леонтьева. Значение ценностных ориентаций личности потребителей в сфере туризма. Ценности как потребностные убеждения. Выявление личностных ценностей человека. Концепция стиля жизни потребителей сферы туризма. Влияние экологических, природно-климатических, экономических факторов, этнокультурных, социальных и личных ценностей на изменение потребностей и поведение потребителей. Психогномика в исследовании действий, интересов, мнений потребителей туристической сферы, использования психогномических исследований в сфере туризма. Система ВАЛС, двойная иерархия ВАЛС в клиентской сфере туризма. Определение культуры. Культура как система ценностей. Влияние культурных факторов на потребление. Поведение потребителя в различных национальных культурах.</p> <p>Субкультуры. Социальные и референтные группы. Ценности и культура. Абстрактные и материальные элементы. Ценности и нормы. Формирование жизненных ценностей. Маркетинг и базовые ценности. Изменение ценностей. Влияние семьи. Влияние группы и влияние личностей. Типы референтных групп. Типы групповых влияний. Социализация индивида. Самовосприятие. Конформизм. Манипуляция. Инструменты воздействия на восприятие человека. Игровые потребности человека в сфере туризма. Феномен и признаки игры функции игры о Й. Хейзинга. Современная индустрия игр и развлечений: казино, цирки, парки развлечений, стрельба, скачки, азартные игры, компьютерные игры в сфере туризма. Оценка социальной значимости человеческих потребностей в туристическом сервисе.</p> <p>4.1. Основы психологических процессов управленческой деятельности в профессии</p> <p>Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов: природные, исторические, культурные, цивилизационные, экономические, политические, психологические,</p>

	<p>личностные. Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов. Социально-психологические условия и причины возникновения конфликтов. Личностная природа и детерминация конфликтных ситуаций. Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии. Многообразие общественных отношений как предпосылка разнообразия социальных.</p> <p>4.2. Проблемы коллективных коммуникаций. Корпоративная этика.</p> <p>Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в сфере туризма и гостиничной. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль. Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.</p> <p>4.3. Профессиональные конфликты. Конфликты в организации. Управленческие конфликты. Конфликт «профессионал-клиент». Коллегиальные отношения в сфере услуг. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов.</p> <p>Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в сфере туризма и гостиничной. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль. Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный</p>
--	---

		конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.
5	Управление взаимодействием и взаимоотношениями в профессиональной деятельности. Создание благоприятного психологического климата в коллективе	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учёт объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба. Значение корпоративной этики в создании благоприятного психологического климата в коллективе

2.2. Перечень лабораторных работ – не предусмотрен по учебному плану, примерная тематика курсовых работ - не предусмотрена по учебному плану

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 94 часов. Видами СРС являются:

- Подготовка к практическим занятиям
- Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы
- Работа со справочными материалами
- Выполнение индивидуальных и контрольных заданий
- Подготовка к зачёту

### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

(см. Фонд оценочных средств)

**4.1.** Рейтинговая система оценки знаний, обучающихся по дисциплине не используется

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. Основная литература**

<b>№ п/п</b>	<b>Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год</b>
1	<i>Леонов, Н. И.</i> Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/447817">https://urait.ru/bcode/447817</a> (дата обращения: 19.06.2020).
2	<i>Рамендик, Д. М.</i> 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, 2020. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/451541">https://urait.ru/bcode/451541</a> (дата обращения: 19.06.2020).
3	<i>Кашапов, М. М.</i> Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/452359">https://urait.ru/bcode/452359</a> (дата обращения: 19.06.2020).

### **5.2. Дополнительная литература**

	<b>Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год</b>
1	Гуревич, П.С. Психология учебник для академического бакалавриата / П.С. Гуревич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва., Издательство Юрайт, 2019. — 465 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-9916-5042-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/431923">https://urait.ru/bcode/431923</a> (дата обращения: 05.05.2020).
2	Дружинин В. Психология. Учебник для гуманитарных вузов. <a href="https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/drugin/index.php">https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/drugin/index.php</a> (дата обращения 05.05.2020)
3	Забродин, В.Ю. Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/453410">https://urait.ru/bcode/453410</a> (дата обращения: 05.05.2020).

### **5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. ВООК.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
2. East View [Электронный ресурс]: [база данных]. - Доступ к полным текстам статей научных журналов из сети РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com> (дата обращения: 15.04.2020).
3. Royal Society of Chemistry journals [Электронный ресурс] : [база данных]. – Доступ к полным текстам архива научных журналов 1841-2007 гг. из сети РГУ имени С.А. Есенина. Режим доступа: <http://pubs.rsc.org/en/Journals?key=Title&value=Current> (дата обращения: 15.04.2020).
4. Труды преподавателей [Электронный ресурс]: коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.04.2020).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 15.04.2020).
6. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс] : официальный сайт / Рос. гос. б-ка. - Москва : Рос. гос. б-ка, 2003 -. - Доступ к полным текстам из комплексного читального зала НБ РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: <http://diss.rsl.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2020).
10. Лань [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа <http://e.lanbook.com> (дата обращения: 20.04.2020).

### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 15.04.2020).
2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>? свободный (дата обращения: 15.04.2020).

3. EqWorld. The World of Mathematical Equations [Электронный ресурс] : Международный научно-образовательный сайт. - Режим доступа: <http://eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm>, свободный (дата обращения: 15.04.2020).
4. Prezentacva.ru [Электронный ресурс]: образовательный портал. - Режим доступа: <http://prezentacva.ru>. свободный (дата обращения: 15.04.2020).
5. Библиотека методических материалов для учителя [Электронный ресурс] : образовательный портал // Инфоурок. - Режим доступа: <https://infourok.ru/biblioteka>. свободный (дата обращения: 15.04.2020).
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.04.2020).
7. Российский общеобразовательный портал [Электронный ресурс] : [образовательный портал]. - Режим доступа: <http://www.school.edu.ru>. свободный (дата обращения: 15.04.2020).
8. Российская педагогическая энциклопедия [Электронный ресурс] : электронная энцикл. // Гумер — гуманитарные науки. - Режим доступа: <http://www.gumer.info/bibliotek/Buks/Pedagog/resspenc/mdexphp>, свободный (дата обращения: 15.04.2020).
9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс] // Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - Режим доступа: <http://fcior.edu.ru>. свободный (дата обращения: 15.04.2020).

### 5.5. Периодические издания

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <https://www.spst-journal.org/> (дата обращения 05.05.20)
2. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса <http://avts-atsu.ru/zhurnal-vestnik-assotsiatsii-vuzov-turizma-i-servisa> (дата обращения 05.05.20)

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук. Оборудование помещения для проведения практических занятий ноутбуками или компьютерный класс.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично фиксировать основные положения, выводы, обобщения; пометать важные мысли, выделять термины. Проверка терминов, понятий с помощью словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает

	трудности. Пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). прослушивание аудио- и видео записей по заданной теме, выполнение практических заданий по подготовке к сдаче технических нормативов.
Выполнение контрольных работа/индивидуальных заданий	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам, написание конспекта части урока по заданию преподавателя.
Подготовка к зачёту	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

### Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

### Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО

Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»**

Утверждаю:

Декан естественно-географического  
факультета



С.В. Жеглов

«31» августа 2020 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
*«Психология и конфликтология в туристской деятельности»*

Направление подготовки  
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)  
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация  
бакалавр

Форма обучения  
заочная

Рязань 2020

### 1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины Б1.О.15 «Психология и конфликтология в туристской деятельности» является формирование у обучающихся универсальных и профессиональных компетенций наиболее актуальных и значимых разделов дисциплины, в частности, изучение познавательных и рекреационных потребностей человека и способов их удовлетворения; способов установления гармоничных отношений в работе с клиентами. создание благоприятного психологического климата в коллективе; изучение и использование знаний потребностей общества и личности, а также основы психологических процессов управленческой деятельности в профессии; применение навыков работы как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, рассмотрение процессов, происходящих внутри группы, конфликтных ситуаций, улучшение коммуникативных взаимодействий в профессиональной деятельности для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1.

Дисциплина изучается на 3 курсе ( зима).

**3. Трудоемкость дисциплины:** - 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

### 4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-3.1	психологические особенности социальной коммуникации взаимодействия командной работе, выбирая стиль руководства для реализации своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества в поставленной цели	осуществлять социальное взаимодействие командной работе, реализовывать свою роль, исходя из стиля руководства и общения, в эффективного сотрудничества поставленной цели	знаниями психологических особенностей социальной коммуникации и взаимодействия в командной работе, исходя из стиля руководства и общения, в целях эффективного сотрудничества в достижении

			поставленной цели
УК- 3.2	психологические особенности организации и управления взаимодействием командной работе, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников, включая межкультурные коммуникации	Организовать работу команды, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников, включая межкультурные коммуникации и реализовывать свою роль в команде	организацией и управлением взаимодействия в командной работе, учитывая различия, особенности поведения и интересы других участников, включая межкультурные коммуникации и достигать успешности в реализации своей роли в команде
УК-5.2	межкультурное разнообразие общества в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны	эффективно применять способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны	способами межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп с учётом природно-климатических условий их среды обитания необходимые в организации туризма как сферы экономики страны в международном разделении труда
УК-5.3	межкультурное разнообразие общества в зависимости от социально-исторического, социокультурного развития этнических и языковых групп, в целях толерантного и уважительного отношения к традициям различных стран с особенностями их менталитета в условиях социального взаимодействия	эффективно применять в социальных взаимодействиях толерантность и уважительное отношение к культурным традициям различных национальных и социальных групп и религиозных конфессий	способами межкультурного и социального взаимодействия, проявлять толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп и религиозных конфессий
УК-6.1.	базовые потребности самоактуализации, для определения целей самообразования и саморазвития; критерии, концепции управления своим временем, в целях самореализации основ принципов образования в онтогенезе	определять цели, задачи и механизмы управления своим временем, в целях самореализации основ принципов образования в онтогенезе	практическими навыками самореализации и моделировать траекторию саморазвития на основе принципов образования в онтогенезе
УК-6.2.	методы, методики, способы моделирования личностного или профессионального роста	оценивать эффективность саморазвития, личностного или профессионального для реализации траектории	эффективными методами, методиками, способами, технологиями,

	для реализации траектории саморазвития	саморазвития	техниками моделирования личностного и профессионального роста для реализации траектории саморазвития
УК-6.3.	условия, средства, технологии личностного, карьерного роста, в условиях моделирования перспективного развития профессиональной деятельности и требований рынка труда	определять цели и задачи личностного и карьерного роста в достижении намеченной цели в профессиональной деятельности с учётом условий перспективы развития требований рынка труда.	способами, техниками, методиками планирования и реализации намеченных целей деятельности с учётом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
ПК-3.2	Способы изучения требований туристов, приемы анализа мотивации спроса на реализуемые продукты	Изучать требования туристов, анализировать мотивацию спроса на реализуемые продукты	Практическими навыками изучения требований туристов, приемы анализа мотивации спроса на реализуемые продукты

## **5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения**

Зачет 3 курс зима

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.