

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.05.2026 17:17:37  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ФТД.01 «Инновационный маркетинг в индустрии гостеприимства»**

*(индекс, наименования дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**43.03.03 Гостиничное дело**

*(код и наименование направления подготовки)*

**Гостиничное дело**

*(наименование образовательной программы)*

**Очная/заочная**  
*(формы обучения)*

2026

Санкт-Петербург

**Автор-составитель РПД:**

Д.э.н., профессор кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса  
Морозова М.А.

**Заведующий кафедрой:**

Морозова Марина Александровна, доктор экономических наук, профессор, заведующий  
кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины ФТД.02 «Управление кризисными ситуациями с гостями» в новой редакции одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 9 апреля 2026 г. № 5.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина ФТД.02 «Управление кризисными ситуациями с гостями» обеспечивает владение следующими универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенций\*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.5	Реализует значимые социальные проекты (мероприятия)	УК-3.5 3-1 <b>Знает</b> основы социального проектирования и организации командной работы над проектами. УК-3.5 У-1 <b>Умеет</b> организовать работу команды социального проекта для достижения его целей.
	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3	Демонстрирует понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций	УК-5.3 3-1 <b>Знает</b> ключевые особенности и различия цивилизаций и религий. УК-5.3 У-1 <b>Умеет</b> выявлять и объяснять общие и специфические черты культур.

\* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

\*\* Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

*Очная форма обучения*

2 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 24 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак. час на лекции и 16 ак. час на практические занятия, 44 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

### *Заочная форма обучения*

2 з.е., 72 ак. час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 8 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 4 ак. час на лекции и 4 ак. час на практические занятия, 60 ак. час на самостоятельную работу обучающихся и 4 ак. часов на контроль.

Учебная дисциплина ФТД.01 «Инновационный маркетинг в индустрии гостеприимства» входит в факультативную часть блока «ФТД. Факультативы» основной образовательной программы и является вариативной дисциплиной, осуществляющейся в «Части, формируемой участниками образовательных отношений».

Основными целями курса являются: ознакомление с основными особенностями применения концепции маркетинга инноваций – одного из новейших направлений в теоретических исследованиях и практике хозяйствования; приобретение знаний и навыков, необходимых для постановки и практического решения задач маркетинга в условиях рынка инноваций, высокого риска и недостатка информации.

Дисциплина непосредственно связана с дисциплинами «Социология», «Теория статистики», «Социально-экономическая статистика в гостиничном бизнесе», «Маркетинг организаций сферы гостеприимства», «Экономика сферы услуг гостеприимства» и др.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.u/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает

выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 2 курсе в 4 семестре по очной и заочной форме обучения

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			СРкр	СРэк		СР
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь				
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Понятие, предмет и задачи курса. Общая теория конфликта	18	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	12	Практическое задание
Тема 2	Руководитель, как объект конфликта. Особенности	18	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	12	Практическое задание



			лекционного типа		семинарского типа					ТЭК	о н т р о л ь				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Понятие, предмет и задачи курса. Общая теория конфликта	17	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	Практическое задание
Тема 2	Руководитель, как объект конфликта. Особенности поведения в конфликте	17	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	Практическое задание
Тема 3	Барьеры общения в конфликте. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта	17	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	15	Доклад
Тема 4	Организационно-управленческий конфликт. Переговорный процесс	17	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	15	Доклад
Промежуточная аттестация		4													Зачет
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>		

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### **3.2. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Понятие, предмет и задачи курса. Общая теория конфликта УК-3.5, УК-5.3**

- Понятие конфликта: определение, признаки, отличия от спора и противоречия.
- Предмет и задачи курса: цели обучения, практические и теоретические результаты.
- Функции и последствия конфликтов: позитивные и деструктивные аспекты.
- Уровни и типы конфликтов: внутриспсихические, межличностные, групповые, организационные, межнациональные.
- Причины и источники конфликтов: структурные, ресурсные, ценностно-культурные, коммуникационные.
- Классификации конфликтов по участникам, по предмету, по длительности и интенсивности.
- Основные социологические подходы: функционализм (Т. Парсонс), социология конфликта (Р. Дарендорф), марксизм, социология Макса Вебера.
- Проблема конфликта в представлениях о природе человека: Аристотель vs Т. Гоббс; роль разума и страстей.
- Психологические теории агрессивности: теория прирождённого преступника (Ч. Ломброзо), психоаналитическая (З. Фрейд), бихевиоризм (реактивность, условные рефлексы), теория социального научения.
- Психодиагностика конфликтности личности: ключевые методики, критерии, задачи диагностики.
- Конкретные методы: метод предпочитаемых способов регулирования конфликтов (К. Томас / Thomas), шкала оценки агрессивности в отношениях (А. Ассингер), исследование уровней эмпатии, опросники, наблюдение, ролевые тесты.
- Этические и методологические вопросы при изучении конфликтности.

#### **Тема 2. Руководитель, как объект конфликта. Особенности поведения в конфликте, УК-3.5, УК-5.3**

Роль руководителя в возникновении и развитии конфликтов: источник власти, решений и распределения ресурсов.

- Типы власти руководителя (власть законности, харизма, экспертная) и их влияние на конфликтогенез.

- Стили руководства (авторитарный, демократический, либеральный) и типичные поведенческие реакции в конфликте.
- Конфликты между руководителем и подчинёнными: причины, сценарии, последствия.
- Руководитель как провокатор, инициатор изменений и как мишень группового сопротивления.
- Особенности эмоционального реагирования руководителя: управление стрессом, выражение гнева, самообладание.
- Лидерские компетенции для работы с конфликтами: коммуникация, фасилитация, медиация, принятие решений.
- Использование полномочий и процедур: дисциплинарные меры, мотивация, перераспределение ресурсов.
- Диагностика конфликтного стиля руководителя: 360° обратная связь, опросники лидерских качеств, анализ кейсов.
- Разработка индивидуальных программ развития: тренинги по эмоциональному интеллекту, коучинг, супервизия.

### **Тема 3. Барьеры общения в конфликте. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта, УК-3.5, УК-5.3**

Динамика поведения в конфликте: эскалация и деэскалация, типичные стадии конфликта.

- Поведенческие стратегии участников: уход/избегание, уступчивость, соперничество, компромисс, сотрудничество.
- Психологические механизмы: защитные реакции, проекция, рационализация, агрессия, пассивно-агрессивное поведение.
- Барьеры коммуникации в конфликте: перцептуальные (стереотипы, предубеждения), семантические (непонимание смыслов), эмоциональные (обиды, страх), культурные и статусные барьеры.
- Невербальные факторы и их роль: мимика, позы, интонация, дистанция.
- Стресс и конфликт: биофизиологические и психологические механизмы стресса, влияние хронического стресса на поведение и принятие решений.
- Копинг-стратегии при конфликте: проблемно-ориентированные, эмоци-ориентированные, избегание; оценка их эффективности.
- Профилактика и снижение стресса в конфликте: эмоциональная регуляция, дыхательные техники, тайм-ауты, поддержка.
- Техники коммуникации для преодоления барьеров: активное слушание, перефразирование, уточняющие вопросы, «я»-сообщения, эмпатическое отражение.

- Методы диагностики: опросники стресса (например, Perceived Stress Scale), опросники копинга, наблюдение, физиологические индикаторы (пульс, вариабельность), анализ взаимодействий.

#### **Тема 4. Организационно-управленческий конфликт. Переговорный процесс, УК-3.5, УК-5.3**

Организационно-управленческий конфликт. Переговорный процесс.\*

- Понятие организационно-управленческого конфликта: особенности в рамках формальной структуры и распределения ролей.
- Источники организационных конфликтов: структура, ресурсы, цели, политика, процессы, ролевые ожидания и интерперсональные факторы.
- Конфликты между подразделениями и межфункциональные противоречия: механизмы возникновения и пути разрешения.
- Модели управления конфликтами в организации: контролирующие, процедурные, интегративные подходы.
- Переговорный процесс: этапы (подготовка, обмен предложениями, торг, соглашение, закрепление результатов).
- Типы переговоров: распределительные (делёж «пирога») и интегративные (поиск win-win решений).
- Тактики и приёмы переговоров: активное слушание, аргументация, манёвры, манипуляции и способы их нейтрализации.
- Понятия BATNA, ZOPA, интересы vs позиции, формулирование предложений и альтернатив.
- Роль посредничества и медиации: внутренние и внешние медиаторы, этапы процедуры, этика медиатора.
- Коллективные переговоры и трудовые конфликты: профсоюзы, коллективные соглашения, правовой аспект.
- Инструменты профилактики и управления организационными конфликтами: регламенты, коммуникационные процедуры, системы мотивации, обучение сотрудников.
- Методы оценки эффективности переговоров и разрешения конфликтов: КРІ, удовлетворённость сторон, долгосрочные последствия, кейс-анализ.

**Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине ФТД.02 «Управление кризисными ситуациями с гостями» входят в состав оценочных материалов по

образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

## 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>правильных ответов из предложенных вариантов.          2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.          3. Выбрать несколько правильных ответов.          4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.          2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.          3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.          4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.          2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.          3. Выбрать один верный ответ.          4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.          5. Записать аргументы,</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

*ПЗ – практическое задание, Д – доклад*

### **Тема 1. Понятие, предмет и задачи курса. Общая теория конфликта**

#### *Практическое задание*

- Вариант 1

- Цель: закрепить базовую терминологию и модель конфликта.

- Задание: найти (или придумать) реальный кейс организационного конфликта, описать стороны, ресурсы спора, причины, стадии и тип конфликта в рамках общей теории.

- Результат: отчет 1–2 страницы + краткая схема (диаграмма) конфликта; устная презентация 3–5 минут.

- Вариант 2

- Цель: отработка анализа причин и сценариев развития конфликта.

- Задание: составить два альтернативных сценария развития выбранного конфликта (эскалация и деэскалация), указав ключевые триггеры и вмешательства на каждой стадии.

- Результат: таблица сценариев + рекомендации по предупреждению эскалации (1 страница).

## **Тема 2. Руководитель, как объект конфликта. Особенности поведения в конфликте**

### *Практическое задание*

- Вариант 1

- Цель: понять, какие факторы делают руководителя объектом конфликта.

- Задание: провести мини-кейс-анализ (реальный или смоделированный) конфликта с участием руководителя: выделить его ролевые ожидания, ошибки коммуникации, влияние статуса.

- Результат: аналитическая записка с 3–4 практическими рекомендациями для руководителя.

- Вариант 2

- Цель: отработать поведенческие стратегии руководителя.

- Задание: ролевая игра (руководитель — подчиненные — наблюдатель). Сценарий: спор о перераспределении обязанностей. После игры — самоанализ руководителя и обратная связь от наблюдателя.

- Результат: протокол игры + 5 пунктов развития эмоциональной компетентности руководителя.

## **Тема 3. Барьеры общения в конфликте. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта**

### *Темы для подготовки докладов*

1. Коммуникационные барьеры в конфликте: языковые, семантические и перцептивные

Краткий разбор типов барьеров, как они возникают в конфликте и примеры их проявления.

- Введение: типология барьеров

- Как барьеры усиливают эскалацию конфликта

- Практические приемы снижения влияния барьеров

2. Психологические механизмы восприятия и атрибуции в конфликтном общении

Как искажение восприятия и ошибка атрибуции создают недопонимание и усиливают стресс.

- Теория атрибуции и примеры в конфликте
- Последствия искажения восприятия для коммуникации
- Методы коррекции (активное слушание, рефрейминг)

### 3. Стресс как фактор, поддерживающий и осложняющий конфликт

Роль физиологического и психологического стресса в динамике конфликтов и способы управления им.

- Механизмы влияния стресса на поведение и общение
- Индикаторы хронического и острого стресса в конфликте
  - Техники снижения стресса в коммуникации (дыхание, пауза, регулировка эмоциональной реакции)

### 4. Эмоциональные барьеры: гнев, страх и стыд в процессе общения

Как базовые эмоции блокируют передачу и прием сообщений и как переводить эмоции в конструктив.

- Какие эмоции чаще всего мешают конструктиву
- Техники «эмоциональной разрядки» и эмпатического ответа
- Практические сценарии работы с эмоциями в переговорах

### 5. Культурные и организационные барьеры в межличностном конфликте

Влияние культурных различий и корпоративной культуры на коммуникацию в конфликтных ситуациях.

- Примеры культурных недопониманий и корпоративных норм, усиливающих конфликт
- Подходы к межкультурной адаптации и выработке общих правил общения
- Рекомендации по обучению персонала и созданию поддерживающей среды

## **Тема 4. Организационно-управленческий конфликт. Переговорный процесс**

*Темы для подготовки докладов*

### 1. Виды организационно-управленческих конфликтов и их причины

Классификация конфликтов в организации: ресурсные, ценностные, ролевые и др., с практическими примерами.

- Краткая типология конфликтов в организации
- Основные провоцирующие факторы (структура, ресурсы, роли)
- Последствия и стратегии первичного реагирования

### 2. Власть, лидерство и властные отношения как источники управленческих конфликтов

Как распределение власти и стиль руководства формируют конфликтные ситуации и способы их минимизации.

- Роли власти и формирование конфликтных зон

- Влияние стилей лидерства на эскалацию/демпфирование конфликта
    - Рекомендации по перераспределению ответственности и прозрачности решений
3. Переговорный процесс в управленческом конфликте: фазы, стратегии и тактики  
 Описание этапов переговоров, выбор стратегии (сотрудничество, компромисс, конкурентность) и тактические приемы.
- Стадии переговоров: подготовка — обсуждение — соглашение — контроль
  - Стратегии переговоров и критерии выбора
  - Практические тактики: BATNA, активное слушание, создание опций
4. Медиация и фасилитация в решении организационно-управленческих споров  
 Роль нейтрального посредника, модели медиации и практические условия её применения в организации.
- Преимущества медиации перед директивными мерами
  - Процесс медиации: подготовка, сессии, соглашение
    - Как внедрить внутреннюю службу медиации или привлечь внешнего медиатора
5. Устойчивые соглашения и контроль исполнения: от переговоров к внедрению  
 Как переводить достигнутые договоренности в практику: формализация, мониторинг, корректировка.
- Формат соглашений (письменные, регламенты, KPI)
  - Механизмы мониторинга и раннего предупреждения срывов исполнения
  - Процедуры ревизии соглашений и восстановление доверия

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки,
--------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	------------------------------

	за работу в рамках КТ, которое может набрать студент		участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,3	30
КТ - 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

#### 5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

##### **КТ-1.**

Тема 1, Тема 2

Практическое задание

##### **КТ-2**

Тема 3, Тема 4

Доклад

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

##### **Критерии оценивания Практического задания**

Содержание выступления:	0-20	- Глубина анализа темы. - Ясность и логичность представления идей. - Примеры и аргументы, подтверждающие основные положения.
Уровень подготовки:	0-20	- Обоснованность выводов. - Знание материала и способность отвечать на вопросы. - Использование дополнительных источников и литературы.
Командная работа	0-20	- Согласованность и взаимодействие между участниками команды. - Равномерное распределение ролей и задач в группе. - Поддержка и вовлеченность всех участников в обсуждение.
Степень вовлеченности в дискуссию	0-20	- Активность в задавании вопросов и комментировании. - Умение аргументированно выражать свою точку зрения. - Открытость к мнению других участников и готовность к диалогу.
Формат и презентация	0-20	- Качество визуальных материалов (если используются). - Четкость и выразительность речи. - Соблюдение отведенного времени на выступление.
Итого максимально:	100	

### Критерии оценивания Доклада

Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность

Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

### **6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

**6.1.** Промежуточная аттестация (зачет) осуществляется в устной форме, Обучающийся получает билет с вопросами в которых содержится 2 вопроса. Необходимо дать ответ в устной форме.

#### ***Перечень вопросов для подготовки к зачету***

*Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. Понятие конфликта. Структура конфликта: субъект, участники, объект. Конфликтная ситуация и инцидент.
2. Функции конфликта (позитивные и негативные)
3. Проблема конфликта в социологической теории
4. Психологические теории агрессивности человека и общества
5. Характеристика основных стадий развития конфликта
6. Психологическое управление конфликтами
7. Психодиагностика конфликтности личности
8. Основные источники конфликтов между руководителем и подчиненными
9. Типология конфликтных личностей
10. Стилль руководства, как фактор возникновения конфликтов

11. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сетка Томаса-Киллменна

12. Плюсы и минусы стратегии «компромисса»

13. Плюсы и минусы стратегии «избегания»

14. Плюсы и минусы стратегии «приспособления»

15. Плюсы и минусы стратегии «соперничества»

16. Плюсы и минусы стратегии «сотрудничества»

17. Разрешение конфликта: модели, стили, методы

18. Варианты конструктивного решения конфликта

19. Варианты деструктивного решения конфликта

20. Внутриличностный конфликт и способы его разрешения

21. Варианты предупреждения служебных конфликтов

22. Технология предупреждения конфликтов методом создания "социокритической массы" в коллективе.

23. Психология участников конфликта

24. Самоконтроль в конфликтной ситуации

25. Психологические методы разрешения конфликтной ситуации

26. Типы участия третьей стороны в разрешении конфликта

27. Функции посредника

28. Этапы деятельности посредника

29. Переговорный процесс.

## 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или	1. Какой из методов взаимодействия с агрессивно настроенным гостем наиболее эффективен на первом этапе конфликта? А. Прямое указание на неприемлемость поведения В. Активное выслушивание и

	<p>букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)</p>	<p>уточняющие вопросы</p> <p>С. Немедленное привлечение охраны</p> <p>Д. Предложение компенсации без выяснения причин</p> <p>2. Что следует сделать в первую очередь при обнаружении массового отравления гостей в ресторане?</p> <p>А. Сообщить в СМИ для предупреждения других посетителей</p> <p>В. Организовать скорую медицинскую помощь и эвакуацию пострадавших</p> <p>С. Продолжать обслуживание, чтобы не паниковать гостей</p> <p>Д. Уничтожить остатки пищи, чтобы не оставлять улики</p> <p>3. Какой документ должен быть использован для документирования инцидента с утратившим сознание гостем?</p> <p>А. Журнал уборки</p> <p>В. Акт о чрезвычайном происшествии (инцидент-репорт)</p> <p>С. Финансовый отчет</p> <p>Д. Меню дня</p> <p>4. При получении анонимного звонка с угрозами безопасности гостей, первое действие менеджера — это:</p> <p>А. Игнорировать звонок, чтобы не создавать паники</p> <p>В. Немедленно оповестить аварийные службы и руководство объекта</p> <p>С. Ответить агрессивно, чтобы выяснить цель звонка</p> <p>Д. Попросить гостей покинуть территорию без объяснений</p>
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;</p>	<p>5. Соотнесите основные стадии управления кризисной ситуацией (левый столбец) с их кратким описанием (правый столбец). Укажите соответствие, например: 1—А, 2—В и т.д.</p> <p>1. Предупредительная подготовка</p>

	<p>список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	<p>2. Выявление и оповещение</p> <p>3. Реагирование и смягчение последствий</p> <p>4. Восстановление и анализ</p> <p>А. Анализ причин и внесение изменений в процедуры</p> <p>В. Непосредственные меры по обеспечению безопасности и помощи</p> <p>С. Планирование, обучение персонала, разработка процедур</p> <p>Д. Сбор информации, подтверждение инцидента, оповещение ответственных</p> <p>6. Соотнесите типы конфликтных гостей (лево) с примерной тактикой взаимодействия (право).</p> <p>1. Агрессивно выражающий недовольство</p> <p>2. Эмоционально растерянный после происшествия</p> <p>3. Злоупотребляющий услугами ради выгоды (скидки, компенсации)</p> <p>4. Гость с обоснованной жалобой на безопасность</p> <p>А. Предложить быструю и спокойную помощь, обеспечить безопасность</p> <p>В. Твердо и корректно фиксировать факты, привлекать свидетелей</p> <p>С. Выслушать, извиниться, предложить адекватное решение и компенсацию</p> <p>Д. Установить факты, избегать поспешных компенсаций до проверки</p>
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, <b>1; 3; 4; 5 и А;</b></p>	<p>7. Какие из перечисленных действий допустимы при эвакуации гостей из здания при пожаре? (Выберите все подходящие варианты.)</p> <p>А. Использовать ближайшие безопасные выходы</p> <p>В. Оповестить гостей через громкоговорящую систему и персонал</p> <p>С. Остаться у плотно закрытых дверей и ждать инструкций</p>

	<p><b>C; D)</b></p>	<p>D. Помогать маломобильным гостям в эвакуации</p> <p>8. При обращении гостя с жалобой на пищевое отравление какие шаги следует предпринять? (Выберите все подходящие варианты.)</p> <p>A. Записать контактные данные и детали события у гостя</p> <p>B. Уничтожить блюда и продукты, связанные с жалобой, без протоколирования</p> <p>C. Сообщить в соответствующие инстанции и медицинским службам при необходимости</p> <p>D. Провести внутреннее расследование и сохранить доказательства</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, <b>F; N; K; I; E; B</b></p>	<p>9. Расположите в правильной последовательности действия менеджера при обнаружении агрессии между двумя гостями в ресторане. Нумеруйте шаги от 1 (первый) до 5 (последний).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить безопасность остальных гостей и персонала</li> <li>- Подойти и отделить конфликтующие стороны, не создавать эскалации</li> <li>- Вызвать охрану или полицию при угрозе жизни и здоровью</li> <li>- Записать показания свидетелей и оформить инцидент-репорт</li> <li>- Оценить необходимость медицинской помощи для пострадавших</li> </ul> <p>10. Расположите этапы после завершения кризисной ситуации в отеле в логическом порядке для восстановления работы. Нумеруйте от 1 до 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение анализа причин и корректировка процедур</li> <li>- Оповещение пострадавших и персонала о результатах расследования</li> <li>- Восстановление сервисов и инфраструктуры</li> <li>- Документирование инцидента и составление отчета</li> </ul>

<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.  2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.  3. Выбрать один верный ответ.  4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.  5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В</p>	<p>11. Гость требует немедленной бесплатной компенсации за испорченный отдых, угрожая негативным отзывом и обращением в СМИ. Какой вариант реакции наиболее корректен?  А. Немедленно предоставить максимальную компенсацию без выяснения деталей  В. Вежливо выслушать, зафиксировать претензию, предложить временное решение и провести проверку  С. Игнорировать требования и отказать в компенсации  D. Объявить протест гостю и пригрозить юридическими мерами</p> <p>Обоснуйте выбранный вариант, указав ключевые действия и аргументы руководителя.</p> <p>12. При поступлении анонимного сообщения о минировании гостиницы, менеджер решает:  А. Немедленно эвакуировать здание и уведомить экстренные службы  В. Не предпринимать действий до получения более конкретной информации  С. Попытаться самостоятельно найти источник тревоги  D. Запретить персоналу покидать место и продолжать работу</p> <p>Выберите один вариант и кратко обоснуйте свой выбор, указав риски и преимущества выбранной стратегии.</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.  2. Продумать логику и полноту ответа.  3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.  4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>13. Опишите план действий и коммуникаций для персонала отеля при крупном инциденте с массовым отравлением гостей. Включите этапы обеспечения безопасности, взаимодействия с медициной и органами, а также рекомендации по информированию пострадавших и общественности.</p>

		<p>14. Разработайте чек-лист для тренировки персонала на случай эвакуации гостей ночью, учитывая особенности работы ресторанов и номеров. Обоснуйте выбор ключевых пунктов чек-листа.</p> <p>15. Представьте ситуацию: конфликт между гостем и сотрудником стал публичным в социальных сетях. Опишите пошаговую стратегию антикризисной коммуникации, включая внутренние и внешние сообщения, работу с доказательствами и действия по восстановлению репутации.</p> <p>16. Проанализируйте роль лидера смены при управлении мелкими и крупными кризисами на территории гостиницы. Укажите необходимые компетенции, алгоритмы принятия решений и способы поддержки персонала в стрессовых ситуациях.</p>
--	--	---

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

*Критерии и балльная шкала определяются преподавателем*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<p><i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i></p>	40
<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако</i></p>	20-30

<i>допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	10-20
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-10

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

### Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

### Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их

конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

#### Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

#### Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического

занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Емельянов, Станислав Михайлович. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник и практикум для акад. бакалавриата / С. М. Емельянов. - 4-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2022. - 322 с. - (Серия "Бакалавр. Академический курс") . - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-534-06003-4.
2. Коротков, Э. М. Антикризисное управление : учебник для вузов / Э. М. Коротков. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01066-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488675>
3. Леонов, Николай Ильич. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 395 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-494142>
4. Шарков, Феликс Изосимович. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К [и др.], 2023. - 236 с. - (Серия "Учебные издания для бакалавров") . - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1091528>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Макаров, Б. В. Деловой этикет и общение : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Москва : Юстицинформ, 2006. — 205 с. — ISBN 5-7205-0731-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1134.html>
2. Петрова, Ю. А. Культура и стиль делового общения : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — Москва : ГроссМедиа, 2007. — 190 с. — ISBN 5-476-003-476. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>
3. Решетников, М. М. Аутогенная тренировка : практическое пособие / М. М. Решетников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 238 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-06742-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455219>
4. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>

### **8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

Не предусмотрено

### **8.4. Интернет-ресурсы**

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### **Русскоязычные ресурсы.**

##### ***Электронно-библиотечные системы (ЭБС):***

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

##### ***Периодические издания:***

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

#### **Англоязычные ресурсы**

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

## 9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.  
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»