



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
**«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)**  
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru  
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор**

**В.В. Новикова**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

### **ОП.11 Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса**

для специальности

#### **43.02.11. «Гостиничный сервис»**

Ижевск 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО), 43.02.11. «Гостиничный сервис»

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Высший инженерный колледж»

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>12</b>
<b>5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ И РЕАЛИЗАЦИИ АДАПТИРОВАННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....</b>	<b>13</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса»

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является вариативной частью общепрофессиональных дисциплин программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть циклов ОПОП.

### 1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа профессионального модуля общепрофессиональных дисциплин – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис». В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) – область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения, соответствующие профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в ходе изучения курса «Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса». Изучение дисциплины дает возможность сформировать у студентов представления о теоретических основах и закономерностях функционирования конфликтов в профессиональной деятельности, выделяя их специфику, причины возникновения, этапы протекания и способы разрешения. В процессе изучения дисциплины студенты специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» должны овладеть системой психологических знаний и умений в области конфликтологии, их творческого использования в процессе дальнейшей работы.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

**Уметь:**

- анализировать конфликтные ситуации;
- прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта;
- применять полученные навыки разрешения конфликтов на практике.

**Знать:**

- общие основы конфликтологии,
- владеть категориальным аппаратом конфликтологии,
- место конфликтологии в системе гуманитарных дисциплин;
- основные виды и методы конфликтологических исследований.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов**

Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

всего – 96 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 96 часов, включая:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 64 часов;  
самостоятельной работы обучающегося – 32 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов (очная форма)</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	96
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	64
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	32
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	32
Итоговая аттестация в форме контрольной работы	

## 2. Содержание дисциплины

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов <i>очно</i>	Уровень освоения
1	2	3	5
<b>Тема 1.1. Предмет, объект, основные методы изучения конфликтов.</b>	Содержание учебного материала: 1. Конфликтология в системе наук. 2. Основные задачи и методы конфликтологии.		<b>2</b>
	Лекции:	<b>4</b>	
	1. Определение конфликтологии и ее предмета. 2. Основные задачи и методы конфликтологии.		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
<b>Тема 1. 2. Источники конфликтологических знаний.</b>	Содержание учебного материала: 1. Предпосылки конфликтологических идей 2. История отечественной конфликтологии 3. Функции конфликтов.		<b>2</b>
	Лекции		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия: 1. Предпосылки конфликтологических идей 2. История отечественной конфликтологии	<b>4</b>	
	Самостоятельная работа 1. Конфликт в культурно-исторической психологии. 2. Философские принципы изучения конфликтов.	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Тема 2.1 Конфликт как тип трудных ситуаций</b>	Содержание учебного материала: 1. Общая типология конфликтов. 2. Поведение человека в трудной ситуации.		<b>2</b>
	Лекции:	<b>4</b>	
	1. Определение конфликтологии и ее предмета. 2. Основные задачи и методы конфликтологии.		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	-	

<b>Тема 2.2. Структура конфликтной ситуации</b>	Содержание учебного материала: 1. Структура конфликтной ситуации. 2. Модели стратегий поведения в конфликтной ситуации.		<b>2</b>
	Лекции	-	
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия: 1. Структура конфликтной ситуации. 2. Модели стратегий поведения в конфликтной ситуации	<b>4</b>	
<b>Тема 2.3. Причины конфликтов.</b>	Содержание учебного материала: 1. Классификация причин конфликтов. 2. Объективные факторы возникновения конфликтов. 3. Социально-психологические причины конфликтов.		<b>2</b>
	Лекции: 1. Классификация причин конфликтов. 2. Объективные факторы возникновения конфликтов. 3. Социально-психологические причины конфликтов.	<b>4</b>	
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	-	
<b>Тема 2.4. Функции конфликтов.</b>	Содержание учебного материала: 1. Конструктивные функции конфликта. 2. Деструктивные функции конфликта. 3. Функции конфликта по отношению к группе и оппонентам.		<b>2</b>
	Лекции	-	
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия: 1. Функции конфликтов. 2. Функции конфликта по отношению к группе и оппонентам.	<b>4</b>	
<b>Тема 2.5. Динамика конфликта</b>	Содержание учебного материала: 1. Основные периоды и этапы динамики конфликта. 2. Особенности поведения человека на разных стадиях и этапах конфликта. 3. Модель эскалации конфликтного противодействия		<b>2</b>
	Лекции: 1. Основные периоды и этапы динамики конфликта. 2. Особенности поведения человека на разных стадиях и этапах конфликта. 3. Модель эскалации конфликтного противодействия	<b>4</b>	
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	-	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>10</b>	<b>3</b>

<p>1. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия.  2. Мотивация оппонентов в конфликте.  3. Эмоциональные реакции оппонентов в конфликте.  4. Функции конфликта по отношению к группе и оппонентам</p>			
<p><b>Тема 3.1. Управление конфликтами.</b></p>	<p>Содержание учебного материала:  1. Особенности управления конфликтом.  2. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликтов.</p>		<b>2</b>
	<p>Лекции:  1. Особенности управления конфликтом.  2. Предпосылки предупреждения конфликтов</p>	<b>4</b>	
	<p>Лабораторные работы</p>	-	
	<p>Практические занятия:  1. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.  2. Способы управления конфликтом</p>	<b>4</b>	
<p><b>Тема 3.2. Способы предупреждения конфликтов.</b></p>	<p>Содержание учебного материала:  1. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов.  2. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.  3. Влияние коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации.  4. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации.</p>		<b>2</b>
	<p>Лекции:  1. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов.  2. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.</p>	<b>4</b>	
	<p>Лабораторные работы</p>	-	
	<p>Практические занятия:  1. Влияние коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации.  2. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации  3. Разнообразие способов предупреждения конфликтов</p>	<b>6</b>	
	<p>Самостоятельная работа  1. Разрешение конфликтных ситуаций  2. Методы и техники саморегуляции в конфликтной ситуации.</p>	<b>8</b>	<b>3</b>
<p><b>Тема 4.1. Конфликты в гостиничном сервисе.</b></p>	<p>Содержание учебного материала:  1. Особенности конфликтов в индустрии гостиничного сервиса.  2. Работа персонала с клиентами гостиницы.</p>		<b>2</b>

	3. Категории жалоб и конфликтных ситуаций в гостиничном деле.		
	Лекции: 1. Особенности конфликтов в индустрии гостиничного сервиса. 2. Работа персонала с клиентами гостиницы.	<b>4</b>	
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия: 1. Категория жалоб и конфликтных ситуаций в гостиничном деле. 2. Разнообразие конфликтов в гостиничном сервисе.	<b>4</b>	
<b>Тема 4.2. Способы разрешения конфликтов.</b>	Содержание учебного материала: 1. Основы диагностики методов предупреждения конфликтов в индустрии гостиничного сервиса. 2. Категории «трудных гостей» гостиницы. 3. Психологические роли конфликтных посетителей. 4. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном сервисе.		<b>2</b>
	Лекции: 1. Основы диагностики методов предупреждения конфликтов в индустрии гостиничного сервиса. 2. Категории «трудных гостей» гостиницы.	<b>4</b>	
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия: 1. Психологические роли конфликтных посетителей. 2. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном сервисе. 3. Способы и приемы разрешения конфликтных ситуаций.	<b>6</b>	
	Самостоятельная работа 1. Оформление жалоб и претензий в гостиничном деле. 2. Переговоры как способ разрешения конфликтов.	<b>8</b>	<b>3</b>
<b>По итогам изучения дисциплины – контрольная работа</b>		-	-
<b>Всего</b>		<b>96</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия кабинета, оборудованного:

Стол преподавателя, доска, столы, стулья, ноутбук, экран, проектор, колонки  
Наглядные учебные пособия в электронном виде

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов  
дополнительной литературы

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
<b>I</b>	<b>Основные источники</b>
<b>1</b>	Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04677-9. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/konfliktologiya-439047">www.biblio-online.ru/book/konfliktologiya-439047</a>
<b>II</b>	<b>Дополнительные источники</b>
<b>1.</b>	Чернова, Г. Р. Конфликтология : учеб. пособие для СПО / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1.
<b>2</b>	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учеб. пособие для СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 116 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-konfliktologii-439049">www.biblio-online.ru/book/osnovy-konfliktologii-439049</a>
<b>III</b>	<b>Программное обеспечение и Интернет-ресурсы</b>
<b>1</b>	<a href="http://cyberleninka.ru/about">http://cyberleninka.ru/about</a> – КиберЛенинка (научная электронная библиотека).

2	<a href="http://be.conflicts.ru/">http://be.conflicts.ru/</a>
3	<a href="http://social.ru/conflicts.asp/">http://social.ru/conflicts.asp/</a>
<b>V</b>	<b>Перечень методических указаний, разработанных преподавателем</b>
1	Методические рекомендации по выполнению практических работ
2	Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать конфликтные ситуации;</li> <li>- проследить тенденции зарождения, развития и исхода конфликта;</li> <li>- применять полученные навыки разрешения конфликтов на практике.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общие основы конфликтологии,</li> <li>- владеть категориальным аппаратом конфликтологии,</li> <li>- место конфликтологии в системе гуманитарных дисциплин;</li> <li>- основные виды и методы конфликтологических исследований.</li> </ul>	<p><i>Оценка устного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i></p>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с Таблицей 2.

Процент результативности (правильных ответов при выполнение тестовых заданий )	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (оценка)	вербальный аналог
90 -100	5	отлично
66 -90	4	хорошо
50 - 65	3	удовлетворительно
менее 50	2	не удовлетворительно

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ И РЕАЛИЗАЦИИ АДАПТИРОВАННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

### **Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Содержание среднего профессионального образования и условия организации обучения в АНПОО «ВИК» (далее – колледж) обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение по образовательной программе среднего профессионального образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется колледжем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких лиц.

В колледже созданы (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) специальные условия для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких лиц, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего

обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания колледжа и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ лицам с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья колледжа обеспечивается (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья):

- для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху услуги сурдопереводчика и обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

- для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения колледжа, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Численность лиц с ограниченными возможностями здоровья в учебной группе устанавливается до 15 человек.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья колледжем обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в колледже предусмотрена возможность обучения по индивидуальному плану.