

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.05.2025 15:34:47  
Уникальный программный ключ:  
sa953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

### **43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

### **МЕЖДУНАРОДНЫЙ ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2025 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» входит в программу бакалавриата «Международный гостиничный бизнес» по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и изучается в 1 семестре 1 курса. Дисциплину реализует Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 3 разделов и 6 тем и направлена на изучение основных понятий и категорий психологической теории, социокультурных закономерностей и особенностей межкультурного взаимодействия, теории и практики конфликта.

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся компетенций в области психологических основ сервисной деятельности, а также целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

| Шифр | Компетенция                                                                                                                                            | Индикаторы достижения компетенции<br>(в рамках данной дисциплины)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                                    | УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;<br>УК-3.2 Формулирует и учитывает в своей деятельности особенности поведения групп людей, выделенных в зависимости от поставленной цели;<br>УК-3.6 Участвует в командной работе по выполнению поручений;                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни            | УК-6.1 Контролирует количество времени, потраченного на конкретные виды деятельности;<br>УК-6.2 Вырабатывает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, целей;<br>УК-6.3 Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения поставленной задачи;                                                                                                                                                                                                                                          |
| УК-9 | Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах                                                          | УК-9.1 Выбирает стиль делового общения, в зависимости от языка общения, цели и условий партнерства;<br>УК-9.2 Адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;<br>УК-9.3 Определяет способы общения с учетом базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах;                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ПК-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | ПК-5.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;<br>ПК-5.2 Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;<br>ПК-5.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным и международным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации международной сферы гостеприимства; |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы».

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины*

| Шифр | Наименование компетенции                                                                                                                               | Предшествующие дисциплины/модули, практики* | Последующие дисциплины/модули, практики*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-9 | Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах                                                          |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                                    |                                             | Учебная практика;<br>Международные гостиничные сети: управление брендом;<br>Организация работы служб гостиничного комплекса;<br>Кросс-культурный менеджмент;                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни            |                                             | Учебная практика;<br>Производственная практика;<br>Основы исследовательской деятельности;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ПК-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса |                                             | Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере;<br>Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere;<br>Международные стандарты и управление качеством услуг;<br>Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;<br>Эмоциональный сервис: управление поведением гостя;<br>Кросс-культурный менеджмент;<br>Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе; |

| <b>Шифр</b> | <b>Наименование компетенции</b> | <b>Предшествующие дисциплины/модули, практики*</b> | <b>Последующие дисциплины/модули, практики*</b>       |
|-------------|---------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|             |                                 |                                                    | Производственная практика;<br>Преддипломная практика; |

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

| Вид учебной работы                        | ВСЕГО, ак.ч. |     | Семестр(-ы) |
|-------------------------------------------|--------------|-----|-------------|
|                                           |              |     | 1           |
| Контактная работа, ак.ч.                  | 34           |     | 34          |
| Лекции (ЛК)                               | 17           |     | 17          |
| Лабораторные работы (ЛР)                  | 0            |     | 0           |
| Практические/семинарские занятия (СЗ)     | 17           |     | 17          |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 119          |     | 119         |
| Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч. | 27           |     | 27          |
| Общая трудоемкость дисциплины             | ак.ч.        | 180 | 180         |
|                                           | зач.ед.      | 5   | 5           |

Общая трудоемкость дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очно-заочной формы обучения.

| Вид учебной работы                        | ВСЕГО, ак.ч. |     | Семестр(-ы) |
|-------------------------------------------|--------------|-----|-------------|
|                                           |              |     | 2           |
| Контактная работа, ак.ч.                  | 40           |     | 40          |
| Лекции (ЛК)                               | 20           |     | 20          |
| Лабораторные работы (ЛР)                  | 0            |     | 0           |
| Практические/семинарские занятия (СЗ)     | 20           |     | 20          |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 113          |     | 113         |
| Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч. | 27           |     | 27          |
| Общая трудоемкость дисциплины             | ак.ч.        | 180 | 180         |
|                                           | зач.ед.      | 5   | 5           |

Общая трудоемкость дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для заочной формы обучения.

| Вид учебной работы                        | ВСЕГО, ак.ч.   |            | Семестр(-ы) |           |
|-------------------------------------------|----------------|------------|-------------|-----------|
|                                           |                |            | 3           | 4         |
| Контактная работа, ак.ч.                  | 16             |            | 16          | 0         |
| Лекции (ЛК)                               | 8              |            | 8           | 0         |
| Лабораторные работы (ЛР)                  | 0              |            | 0           | 0         |
| Практические/семинарские занятия (СЗ)     | 8              |            | 8           | 0         |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 155            |            | 128         | 27        |
| Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч. | 9              |            | 0           | 9         |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>      | <b>ак.ч.</b>   | <b>180</b> | <b>144</b>  | <b>36</b> |
|                                           | <b>зач.ед.</b> | <b>5</b>   | <b>4</b>    | <b>1</b>  |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

| Номер раздела | Наименование раздела дисциплины                                                                                                     | Содержание раздела (темы) |                                                                                                                                                                             | Вид учебной работы* |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Раздел 1      | Психологические аспекты организации профессиональной деятельности                                                                   | 1.1                       | Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего деятельность в сфере туризма и гостеприимства (эмоционально-аффективная, ценностно-смысловая сферы). | ЛК, СЗ              |
|               |                                                                                                                                     | 1.2                       | Психология потребителя. Типы личности потребителя. Социально-психологические основы управления взаимодействия с клиентом.                                                   | ЛК, СЗ              |
| Раздел 2      | Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции                                                                   | 2.1                       | Конфликт как объект изучения конфликтологии.                                                                                                                                | ЛК, СЗ              |
|               |                                                                                                                                     | 2.2                       | Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе.                                                                                                                | ЛК, СЗ              |
| Раздел 3      | Диагностика конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов. | 3.1                       | Выявление элементов конфликтной ситуации в их оппозиции.                                                                                                                    | ЛК, СЗ              |
|               |                                                                                                                                     | 3.2                       | Коллегиальные отношения в сфере услуг.                                                                                                                                      | ЛК, СЗ              |

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Тип аудитории              | Оснащение аудитории                                                                                                                                                                                                                           | Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)                    |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекционная                 | Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.                                                                       | Microsoft Гарант<br>Консультант Плюс<br>Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |
| Семинарская                | Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций. | Microsoft Гарант<br>Консультант Плюс<br>Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |
| Для самостоятельной работы | Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и                                                                  | Microsoft Гарант<br>Консультант Плюс<br>Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |

|  |                                 |                       |
|--|---------------------------------|-----------------------|
|  | компьютерами с доступом в ЭИОС. | приложения, MSOffice) |
|--|---------------------------------|-----------------------|

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Основная литература:*

1. Карпов, А. В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности: учебное пособие для вузов / А. В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 155 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10035-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514085>

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916>

### *Дополнительная литература:*

1. Адрицкая, Н.А. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: методические указания / Н.А. Адрицкая, М.М. Скрипниченко; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, Кафедра плодоовощеводства и декоративного садоводства. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2018. — 17 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491731>

2. Громакова, В.Г. Информационно-аналитическое обеспечение в конфликтологии: учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры / В.Г. Громакова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Институт социологии и регионоведения. — Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. — 161 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561030>

3. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие: [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. — Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. — 381 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>

4. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология: учебник / Г.К. Овруцкая; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. — 96 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>

5. Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности: практикум / сост. А.А. Чуприна; Северо-Кавказский федеральный университет. — Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. — 94 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494789>

6. Плотникова, М.В. Психофизиология профессиональной деятельности: учебное пособие: [16+] / М.В. Плотникова; Тюменский государственный университет. — Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. — 218 с.: ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571514>

7. Психология служебной деятельности: учебник / В.Л. Цветков, А.Г. Караяни, И.О. Котенев и др. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юнити-Дана : Закон и право, 2019. — 351 с.: схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562317>

8. Смольникова, Л.В. Психология в профессиональной деятельности: курс лекций / Л.В. Смольникова; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). – Томск: ТУСУР, 2016. – 203 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480965>

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

**РАЗРАБОТЧИК:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Пиньковская Галина  
Викторовна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность БУП*

*Подпись*

Горяинов Константин  
Станиславович

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Маврина Нелли  
Федоровна

*Фамилия И.О.*