

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 22.05.2023 14:30:40  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СФЕРЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЙ**

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика

Направленность (профиль): Перевод и международные бизнес-коммуникации

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора – 2022

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология в сфере бизнес-коммуникации» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика (уровень бакалавриата) (Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. № 969).

Автор-составитель: М.М. Михайлова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол №10 от 29.05.2023.

Заведующий кафедрой гостеприимства  
и международных бизнес-коммуникаций,  
кандидат педагогических наук, доцент



М.В. Василиченко

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |    |
|--|----|
| 1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....   | 4  |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....  | 4  |
| 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....  | 6  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....                    | 6  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....  | 6  |
| 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....  | 14 |
| 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....  | 14 |
| 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....   | 15 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....  | 15 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем ..... | 16 |
| 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....  | 17 |

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1. Наименование дисциплины

Конфликтология в сфере бизнес-коммуникаций

### 1.2. Цель дисциплины

Ознакомление студентов с основными современными инструментами диагностики стилей взаимодействия и управления конфликтных ситуаций; разбор кейсов с типичными конфликтными ситуациями в организациях (на примере гостиничного предприятия)

### 1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение теоретических основ, приемов конфликтологической культуры;
- выработка правил деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- формирование умения проводить анализ практического материала с точки зрения полученных теоретических данных.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология в сфере бизнес-коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование компетенций выпускника   | Код и наименование индикатора достижения компетенций  |
|---|---|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде   | УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия   |
|   | УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды |
|   | УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем   |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации   |
|   | УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию  |
|   | УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств  |
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и   | УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации  |
|   | УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и          |

|  |  |
|--|--|
| <p>философском контекстах</p>  | <p>философском контексте</p> <p>УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации</p>  |
| <p>УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>                                       | <p>УК-8.1. Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы действий в чрезвычайных ситуациях;</p> <p>УК-8.2. Умеет создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению</p> <p>УК-8.3. Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности</p> |
| <p>УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>  | <p>УК-10.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики</p> <p>УК-10.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели</p> <p>УК-10.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>   |
| <p>УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p> | <p>УК-11.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним</p> <p>УК-11.2. Умеет организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе</p> <p>УК-11.3. Владеет правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>   |
| <p>ПК-2 Способен моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов</p>  | <p>ПК-2.1. Осуществляет профессиональную коммуникацию с заказчиком; способен распознать невербальные средства общения, принятые в иноязычных культурах.</p> <p>ПК-2.2. Использует формулы речевого этикета, соответствующие коммуникативной ситуации; использует принятые нормы поведения и национального этикета.</p> <p>ПК-2.3. Применяет знания культурно-коммуникативных особенностей, позволяющих преодолеть влияние стереотипов во время контакта с представителями различных культур.</p>   |
| <p>ПК-3 Способен</p>   | <p>ПК-3.1. Определяет стратегию перевода в соответствии с</p>  |

|  |   |
|--|---|
| осуществлять устный последовательный перевод с английского на русский и с русского на английский языки | особенностями коммуникации и целью перевода, сохраняя коммуникативную цель и стилистику исходного сообщения, применяет переводческую скоропись. |
|  | ПК-3.2. Применяет навыки публичных выступлений, используя коммуникативные техники, принятые в родной и иноязычных культура.                     |
|  | ПК-3.3. Быстро переходит с одного языка на другой.  |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Конфликтология в сфере бизнес-коммуникаций» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика, направленность (профиль) Перевод и международные бизнес-коммуникации.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов. Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 и 2 семестре.

#### Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

| Вид учебной работы                      | Всего          | Разделение по семестрам |            |
|---|----------------|-------------------------|------------|
|   |                | 1                       | 2          |
| Общая трудоемкость, ЗЕТ                 | <b>5</b>       | <b>2</b>                | <b>3</b>   |
| Общая трудоемкость, час.                | <b>180</b>     | <b>72</b>               | <b>108</b> |
| Аудиторные занятия, час.                | 72             | 34                      | 38         |
| Лекции, час.                            | 34             | 16                      | 18         |
| Практические занятия, час.              | 38             | 18                      | 20         |
| Самостоятельная работа                  | 108            | 38                      | 70         |
| Курсовой проект (работа)                | -              | -                       | -          |
| Вид итогового контроля (зачет, экзамен) | зачёт, экзамен | зачет                   | экзамен    |

### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### 5.1. Содержание дисциплины

##### Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону.

Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи. Правила деловой коммуникации. Правила ведения телефонных переговоров. Деловой этикет. Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса.

##### Тема 2. Переговорный процесс как технология урегулирования конфликтов.

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

**Тема 3. Виды бронирования.**

Особенности процедуры распределения различных категорий номеров. Выявление и разрешение проблемных ситуаций. Соблюдение правовых норм и правил предоставления гостиничных услуг как основа профилактики конфликтов. Работа с программным обеспечением.

**Тема 4. Деловая переписка.**

Деловая переписка отеля: понятия и виды. Правила ведения деловой переписки Правила деловой коммуникации. Деловое письмо. Различные виды деловых писем. Структура делового письма. Письменный ответ на жалобу.

**Тема 5. Заселение гостей.**

Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса. Правила заселения гостей в гостиницу. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей. Требования к регистрации гостей. Особенности работы с профайлом гостя. Технология работы с автоматизированными системами управления.

**Тема 6. Помощь гостям во время их пребывания**

Понятие и виды коммуникаций с гостями.

Переговоры как технология управления конфликтами. Условия проведения. Этапы переговоров. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации.

**Тема 7. Туристическая информация**

Туристическая информация: понятие и виды. Туристическая информация в деятельности отеля.

**Тема 8. Разработка VIP-тура.**

Понятие и виды туров. VIP-тур и его особенности. Разработка VIP-тура. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

**Тема 9. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.**

Правила техники безопасности. Поведение в чрезвычайных ситуациях. Типичные экстраординарные ситуации в отеле. Пожарная тревога в отеле. Отключение электроэнергии. Обнаружение подозрительного предмета. Звонок с угрозой взрыва. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

**Тема 10. Кассовые операции**

Понятие и виды кассовых операций в отеле. Документационное обеспечение кассовых операций в отеле. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

**Тема 11. Жалобы гостей. Процедура выселения гостей**

Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса. Жалобы гостей. Технология рационального урегулирования жалоб.

**5.2. Тематический план**

| Номера и наименование разделов и тем   | Количество часов     |                        |                    |        |   |
|--|----------------------|------------------------|--------------------|--------|---|
|  | Общая трудоёмкость   | из них                 |                    |        |   |
|  |                      | Самостоятельная работа | Аудиторные занятия | из них |   |
| Лекции   | Практические занятия |                        |                    |        |   |
| <b>1 семестр</b>   |                      |                        |                    |        |   |
| <b>Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону</b>               | 14                   | 6                      | 8                  | 4      | 4 |
| <b>Тема 2. Переговорный процесс как технология урегулирования конфликтов</b> | 14                   | 6                      | 8                  | 4      | 4 |

|   |            |            |           |           |           |
|---|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Тема 3. Виды бронирования</b>                                | 12         | 6          | 6         | 2         | 4         |
| <b>Тема 4. Деловая переписка</b>                                | 12         | 8          | 4         | 2         | 2         |
| <b>Тема 5. Заселение гостей</b>                                 | 10         | 6          | 4         | 2         | 2         |
| <b>Тема 6. Помощь гостям во время их пребывания</b>             | 10         | 6          | 4         | 2         | 2         |
| <b>Итого за 1 семестр</b>                                       | <b>72</b>  | <b>38</b>  | <b>34</b> | <b>16</b> | <b>18</b> |
| <b>2 семестр</b>  |            |            |           |           |           |
| <b>Тема 7. Туристическая информация</b>                         | 18         | 10         | 8         | 4         | 4         |
| <b>Тема 8. Разработка ВИП-тура.</b>                             | 18         | 10         | 8         | 4         | 4         |
| <b>Тема 9. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.</b> | 28         | 20         | 8         | 4         | 4         |
| <b>Тема 10. Кассовые операции</b>                               | 18         | 10         | 8         | 4         | 4         |
| <b>Тема 11. Жалобы гостей. Процедура выселения гостей</b>       | 26         | 20         | 6         | 2         | 4         |
| <b>Итого за 2 семестр</b>                                       | <b>108</b> | <b>70</b>  | <b>38</b> | <b>18</b> | <b>20</b> |
| <b>Итого по дисциплине</b>                                      | <b>180</b> | <b>108</b> | <b>72</b> | <b>34</b> | <b>38</b> |
| <b>Всего зачетных единиц</b>                                    | <b>5</b>   |            |           |           |           |

### 5.3. Лекционные занятия

| Тема  | Содержание   | час. | Формируемые компетенции   |
|---|--|------|---|
| Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону.              | Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи. Правила деловой коммуникации. Правила ведения телефонных переговоров. Деловой этикет. Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса.   | 4    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |
| Тема 2. Переговорный процесс как технология урегулирования конфликтов | Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.   | 4    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |
| Тема 3. Виды бронирования   | Виды бронирования. Особенности процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Виды и категории номеров. Заполнение формы бронирования. Работа с программным обеспечением для совершения бронирования. Ситуация. Выполняется на английском языке. Ситуация: разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. | 2    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |
| Тема 4. Деловая переписка   | Деловая переписка отеля: понятия и виды. Правила ведения деловой переписки Правила деловой коммуникации. Деловое письмо. Различные виды деловых писем. Структура делового письма. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Презентация и анализ   | 2    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;                  |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.  |   | ПК-2;<br>ПК-3   |
| Тема 5.<br>Заселение гостей  | Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса. Правила заселения гостей в гостиницу. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей. Требования к регистрации гостей. Особенности работы с порфайлом гостя. Процедура выдачи ключей. Виды ключей. Технология работы с автоматизированными системами управления. Ситуация: заселение гостя walk-in. Ситуация: заселение по предварительной брони. | 2 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |
| Тема 6. Помощь гостям во время их пребывания   | Переговоры как технология управления конфликтами. Условия проведения. Этапы переговоров. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации.  | 2 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |
| Тема 7.<br>Туристическая информация  | Туристическая информация: понятие и виды. Туристическая информация в деятельности отеля.  | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |
| Тема 8.<br>Разработка ВИП-тура.  | Понятие и виды туров. ВИП-тур и его особенности. Разработка ВИП-тура. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.   | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |
| Тема 9.<br>Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.<br>Правила техники безопасности. | Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.<br>Правила техники безопасности. Поведение в чрезвычайных ситуациях. Типичные экстраординарные ситуации в отеле. Пожарная тревога в отеле. Отключение электроэнергии. Обнаружение подозрительного предмета. Звонок с угрозой взрыва.   | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |
| Тема 10.<br>Кассовые операции  | Кассовые операции<br>Понятие и виды кассовых операций в отеле. Документационное обеспечение кассовых операций в отеле. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.  | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;         |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  |   |   | ПК-3  |
| Тема 11.<br>Жалобы гостей.<br>Процедура<br>выселения<br>гостей | Жалобы гостей. Процедура выселения гостей<br>Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса.<br>Жалобы гостей. Технология рационального урегулирования жалоб. | 2 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 |

#### 5.4. Практические занятия

| Тема  | Содержание   | час. | Формируемые компетенции   | Методы и формы контроля формируемых компетенций         |
|---|--|------|---|---|
| Тема 1.<br>Телефонные переговоры, бронирование по телефону.               | 1. Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса  | 4    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Устный опрос, выполнение практических заданий           |
| Тема 2.<br>Переговорный процесс как технология урегулирования конфликтов. | 2. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций | 4    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Устный опрос, выполнение практических заданий           |
| Тема 3. Виды бронирования.  | 3. Выявление и разрешение проблемных ситуаций. Соблюдение правовых норм и правил предоставления гостиничных услуг как основа профилактики конфликтов. Работа с программным обеспечением.   | 4    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Выполнение практических заданий, устный опрос           |
| Тема 4. Деловая переписка.  | 4. Структура делового письма..   | 2    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;                  | Письменный ответ на жалобу, защита презентаций, доклады |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  |   |   | ПК-2;<br>ПК-3   |   |
| Тема 5. Заселение гостей.                                | Правила заселения гостей в гостиницу. Требования к регистрации гостей. Особенности работы с профайлом гостя. Технология работы с автоматизированными системами управления   | 2 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Устный опрос, защита презентаций              |
| Тема 6. Помощь гостям во время их пребывания             | Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации  | 2 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Устный опрос, выполнение практических заданий |
| Тема 7. Туристическая информация                         | Туристическая информация: понятие и виды. Туристическая информация в деятельности отеля.  | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Устный опрос, выполнение практических заданий |
| Тема 8. Разработка ВИП-тура.                             | Разработка ВИП-тура. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.  | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Устный опрос, выполнение практических заданий |
| Тема 9. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле. | Правила техники безопасности. Поведение в чрезвычайных ситуациях. Типичные экстраординарные ситуации в отеле. Пожарная тревога в отеле. Отключение электроэнергии. Обнаружение подозрительного предмета. Звонок с угрозой взрыва. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме. | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Устный опрос, защита презентаций              |
| Тема 10. Кассовые операции                               | Документационное обеспечение кассовых операций в отеле. Презентация и анализ  | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;                                      | Устный опрос, выполнение практических         |

|                                     |  |   |   |                                  |
|-------------------------------------|--|---|---|----------------------------------|
|                                     | результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.   |   | УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3                                     | заданий                          |
| Тема 11. Процедура выселения гостей | Процедура выселения гостей<br>Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса. Жалобы гостей. Технология рационального урегулирования жалоб | 4 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Устный опрос, защита презентаций |

### 5.5. Самостоятельная работа обучающихся

| Тема   | Виды самостоятельной работы  | час. | Формируемые компетенции   | Методы и формы контроля формируемых компетенций                            |
|--|--|------|---|--|
| Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону.               | Изучить техническое описание и инфраструктурный лист по компетенции «Администрирование отеля»          | 6    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ и оценка практических заданий, устный опрос на практическом занятии |
| Тема 2. Переговорный процесс как технология урегулирования конфликтов. | Подготовка вопросов для практического занятия на основе изучения основной и дополнительной литературы. | 6    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ и оценка практических заданий, устный опрос на практическом занятии |
| Тема 3. Виды бронирования.   | Подготовка вопросов для практического занятия на основе изучения основной и дополнительной литературы. | 6    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ и оценка практических заданий, устный опрос на практическом занятии |
| Тема 4. Деловая переписка.   | Выполнение индивидуальных заданий, презентации по теме «Деловая переписка, ответ на жалобы гостей».    | 8    | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ и оценка практических заданий, презентаций, докладов                |
| Тема 5. Заселение гостей.  | Подготовка презентационных   | 6    | УК-3;<br>УК-4;  | Анализ и оценка практических   |

|  |  |    |   |  |
|--|--|----|---|--|
|  | материалов на тему «Заселение гостей».   |    | УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3                   | заданий,<br>презентаций,<br>докладов   |
| Тема 6. Помощь гостям во время их пребывания             | Выполнение индивидуальных заданий по теме «Помощь гостям во время их пребывания».  | 6  | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ и оценка практических заданий, устный опрос на практическом занятии                 |
| Тема 7. Туристическая информация.                        | Выполнение индивидуальных заданий по теме «Туристическая информация».  | 10 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ и оценка практических заданий, устный опрос на практическом занятии                 |
| Тема 8. Разработка ВИП-тура.                             | Выполнение индивидуальных заданий по теме «Разработка ВИП-тура». Подготовка презентационных материалов по теме «Разработка ВИП-тура» | 10 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ выполнения практического задания, презентации, устный опрос на практическом занятии |
| Тема 9. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле. | Выполнение индивидуальных заданий по теме «Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле».   | 20 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ и оценка практических заданий, презентаций, докладов                                |
| Тема 10. Кассовые операции                               | Выполнение индивидуальных заданий по теме «Кассовые операции».   | 10 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;<br>УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | Анализ и оценка практических заданий, устный опрос на практическом занятии                 |
| Тема 11. Жалобы гостей.                                  | Выполнение индивидуальных заданий по теме «Жалобы гостей».   | 20 | УК-3;<br>УК-4;<br>УК-5;<br>УК-8;<br>УК-10;                            | Анализ и оценка индивидуальных практических заданий, презентаций,                          |

|  |  |  |                         |          |
|--|--|--|-------------------------|----------|
|  |  |  | УК-11;<br>ПК-2;<br>ПК-3 | докладов |
|--|--|--|-------------------------|----------|

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Конфликтология в сфере бизнес-коммуникаций» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

*Основная литература:*

### Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 144 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514460> (дата обращения: 17.05.2023).
2. Емельянов, С. М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 322 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514458> (дата обращения: 17.05.2023).
3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 116 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515199> (дата обращения: 17.05.2023).
4. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 395 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451> (дата обращения: 17.05.2023).
5. Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 298 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512100> (дата обращения: 17.05.2023).
6. Светлов, В. А. Конфликтология: учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва: Юрайт, 2023. — 351 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514509> (дата обращения: 17.05.2023).

### Дополнительные источники (при необходимости)

1. Конфликтология [Текст]: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб и доп. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 302 с.
2. Львов, Л.В. Конфликтология: теория и практика [Текст]: учеб.-метод. пособие / Л.В. Львов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Челябинск : ЧГАА, 2013. - 400с.
3. Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 154 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515063> (дата обращения: 17.05.2023).
4. Чернова, Г.Р. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 203 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516758> (дата обращения: 17.05.2023).

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

### Электронные образовательные ресурсы

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru/>;
2. Сайт союза ворлдскиллс: <https://worldskills.ru/>
3. Оценочные материалы для демонстрационного экзамена по стандартам ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля». [https://worldskills.ru//Администрирование отеля.pdf](https://worldskills.ru//Администрирование%20отеля.pdf)
4. Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru/>;
5. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>;
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/>;
8. Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru/>;
9. Справочная система «Гарант»: <http://www.garant.ru/>;
10. Справочная система «Консультант»: <http://www.consultant.ru/>;
11. Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Курс «Конфликтология в сфере бизнес-коммуникаций» имеет объектом своего изучения конфликтные ситуации на примере работы гостиничного предприятия.

Полученные знания студент может использовать для: проведения анализа типичных конфликтных ситуаций в организациях (на примере гостиничного предприятия).

Курс читается на английском языке.

**Лекции** являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов по дисциплине. Цель лекции – дать систематизированные основы научных знаний, сконцентрировать внимание на наиболее сложных, проблемных вопросах, стимулировать познавательную деятельность студентов, способствовать развитию их творческого мышления, дать направление для самостоятельной подготовки.

**Практические занятия** призваны углубить и закрепить знания, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой; привить навыки поиска, обобщения и изложения материала. На семинарских занятиях у студентов необходимо вырабатывать стремление подходить к анализу обсуждаемой проблемы творчески, не использовать автоматически наработанные с преподавателем приемы, излагать свою позицию свободно, логически стройно, теоретически обосновано и аргументировано. Результатом работы студентов на практическом занятии является приобретение навыков самостоятельного творческого мышления, умелого применения полученных знаний.

**Самостоятельная работа** – один из основных видов деятельности студентов, осуществляемый в процессе аудиторного обучения и в период самостоятельной подготовки внеаудиторных занятий. Самостоятельная работа имеет целью:

- закрепление и углубление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий;
- подготовку к предстоящим занятиям;
- формирование культуры умственного труда, самостоятельности, инициативы в приобретении знаний.

В целях повышения качества и эффективности самостоятельной работы студентов необходим постоянный контроль над ее выполнением.

При подготовке к экзамену следует обратить внимание на содержание основных разделов дисциплины, определение основных понятий курса. Необходима работа с основными определениями и категориями, которые должны формулироваться точно, логично, и отражается в работе со словарем.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельной работы студентов:

- подготовка устного ответа на практическое занятие;
- подготовка домашнего задания (мультимедиа-презентация и т.д.);
- чтение первоисточников;
- работа с конспектом лекций;
- работа с основными понятиями и категориями дисциплины;
- подготовка докладов.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### ***Перечень информационных технологий:***

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;  
 онлайн платформа для командной работы Miro;  
 текстовый и табличный редактор Microsoft Word;  
 портал института <http://portal.midis.info>

### ***Перечень программного обеспечения:***

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)  
 Mozilla Firefox  
 Adobe Reader  
 ESET Endpoint Antivirus  
 Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)  
 Microsoft™ Office®  
 Google Chrome  
 «Балаболка»  
 NVDA.RU

### ***Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

«Гарант аэро»;  
 КонсультантПлюс

## Сведения об электронно-библиотечной системе

| № п/п | Основные сведения об электронно-библиотечной системе   | Краткая характеристика   |
|-------|--|--|
| 1.    | Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет | Образовательная платформа «Юрайт»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a> |

### 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| № п/п | Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий  | Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения  |
|-------|---|--|
| 1.    | <b>Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 310</b><br><br>(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) | <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br>Компьютер<br>Ноутбук<br>Многофункциональное устройство (МФУ)<br>Плазменная панель<br>Парты (2-х местные)<br>Стулья<br>Стол преподавателя<br>Стул преподавателя<br>Доска магнитно-маркерная<br>Тумба<br>Стойка администратора<br>Терминал для кредитных карт<br>Настольная лампа<br>Телефон<br>Лотки для бумаги<br>Сейф<br>Ключница<br>Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет». |
| 2.    | <b>Библиотека. Читальный зал № 122</b>  | <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i><br>Автоматизированные рабочие места библиотекарей<br>Автоматизированные рабочие места для читателей<br>Принтер<br>Сканер<br>Стеллажи для книг<br>Кафедра<br>Выставочный стеллаж  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Каталожный шкаф<br/>Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)<br/>Стенд информационный<br/><b>Условия для лиц с ОВЗ:</b><br/>Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ<br/>Линза Френеля<br/>Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата<br/>Клавиатура с нанесением шрифта Брайля<br/>Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ<br/>Световые маяки на дверях библиотеки<br/>Тактильные указатели направления движения<br/>Тактильные указатели выхода из помещения<br/>Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения<br/>Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля<br/>Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p> |
|--|---|