

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 27.04.2023  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Стратегического управления и международного  
бизнеса

Кафедра

Туризма

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

 Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.02 "Конфликтология в туризме на английском языке"

Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация

*МАГИСТР*

Форма обучения

*очная*

Общая трудоемкость


*4 ЗЕТ*

Год начала подготовки по учебному плану


*2023*

Донецк  
2023

Составитель:  
, ст.препод.

  
Дубровская Н. И.

Рецензент:  
к.э.н., зав.каф.

  
Шепилова В. Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Конфликтология в туризме на английском языке" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туризма  
Протокол от 19.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:  
Шепилова В.Г.

  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_

Зав. кафедрой Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_

Зав. кафедрой Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_

Зав. кафедрой Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_

Зав. кафедрой Шепилова В.Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества а также формировать иноязычную (межкультурную) составляющую профессионально ориентированной коммуникативной компетенции, позволяющей обучаемым в дальнейшем интегрироваться в мультиязыковую и мультикультурную профессиональную среду

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

– изучение современной теории и методологии конфликтологии, овладение навыками концептуализации и операционализации современных социальных практик в терминах конфликтологии;

– дать представления о предмете, методах, основных категориях конфликтологии;

дать обучающимся знание об особенностях конфликтов в правовой сфере в контексте рисков и угроз национальной безопасности Российской Федерации;

– познакомить обучающихся с основными современными конфликтологическими концепциями;

– изучить различные факторы возникновения конфликтов;

– сформировать у обучающихся знания основных аспектов протекания конфликтов и механизмов управления конфликтными ситуациями в обществе;

– развить у обучающихся творческое отношение к освоению отечественного и мирового опыта прогнозирования конфликтных ситуаций и умения использовать его в своей практической деятельности;

– выработать практические навыки исследования конфликтов в сфере национальной безопасности, развитие практических навыков в области конфликтного менеджмента;

– сформировать у обучающихся навыки управления конфликтными ситуациями и оперативного разрешения конфликтов.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В.ДВ.01

*1.3.1. Дисциплина "Конфликтология в туризме на английском языке" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Психология межличностных отношений

Иностранный язык профессиональной направленности

*1.3.2. Дисциплина "Конфликтология в туризме на английском языке" выступает опорой для следующих элементов:*

Научно-исследовательская работа

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*УК-5.3: Проводит анализ разнообразия культур и учитывает их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	на элементарном уровне основные принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке
------------------	---

<b>Уровень 2</b>	основные принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке в знакомой ситуации
------------------	--

<b>Уровень 3</b>	основные принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке в незнакомой ситуации.
------------------	---

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	воспроизводить анализ разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке
------------------	--

	языке
<b>Уровень 2</b>	проводить анализ разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке в знакомой ситуации
<b>Уровень 3</b>	проводить анализ разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке в незнакомой ситуации
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	навыками воспроизведения анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке в знакомой ситуации
<b>Уровень 2</b>	навыками анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке в знакомой ситуации
<b>Уровень 3</b>	навыками анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства в том числе на английском языке в незнакомой ситуации
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>УК-5.4: Использует в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке</i>	
<b>Знать:</b>	
<b>Уровень 1</b>	на элементарном уровне основные принципы воспроизведения недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей
<b>Уровень 2</b>	основные принципы недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей в знакомой ситуации
<b>Уровень 3</b>	на высоком уровне основные принципы недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей в незнакомой ситуации
<b>Уметь:</b>	
<b>Уровень 1</b>	на элементарном уровне воспроизводить на практике основные принципы недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей
<b>Уровень 2</b>	применять на практике основные принципы недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей в знакомой ситуации
<b>Уровень 3</b>	применять на практике основные принципы недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей в незнакомой ситуации
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	навыками воспроизведения основных принципов недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей
<b>Уровень 2</b>	навыками применения на практике основных принципов недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей в знакомой ситуации
<b>Уровень 3</b>	навыками применения на практике основных принципов недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей в знакомой ситуации
<b><i>В результате освоения дисциплины "Конфликтология в туризме на английском языке"</i></b>	
<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- основные принципы работы в команде с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта; основы управления конфликтами;

	- основные принципы применения вербальных и невербальных средств взаимодействия на государственном и иностранном языках в производственной и образовательной деятельности
	- приемы и методы работы с персоналом; типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии; основы управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов
	- основные принципы применения современных информационных коммуникационных технологий при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранных языках
	- основные принципы анализа разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия
	- основные принципы недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей
	- закономерности, основные события и особенности развития этических учений с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- применять знание основных принципов работы в команде с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов; принимать решения и нести социальную и этическую ответственность при решении конфликтных ситуаций; владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять современные технологии регулирования конфликтов;
	- использовать основные принципы применения вербальных и невербальных средств взаимодействия на государственном и иностранном языках в производственной и образовательной деятельности
	- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций при работе с персоналом; владеть принципами и методологией объективного анализа и оценки конфликтов; их влияния на качество и результативность труда персонала предприятия туристской индустрии; применять технологии регулирования конфликтов;
	- применять на практике основные принципы применения современных информационных коммуникационных технологий при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранных языках
	- применять на практике основные принципы анализа разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия
	- использовать знания конфликтологии в процессе коммуникации в профессиональной деятельности.
	- применять на практике основные принципы недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	- навыками разрешения нестандартных конфликтных ситуаций, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей
	- конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной работы с персоналом. Навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками управления социальными конфликтами; - навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения высокой результативности труда персонала предприятия туристской индустрии;
	- навыками применения вербальных и невербальных средств взаимодействия на государственном и иностранном языках в производственной и образовательной деятельности
	- основами деловых коммуникаций с представителями различных культур, способностью к бесконфликтным коммуникациям в профессиональной деятельности
	- навыками применения современных информационных коммуникационных технологий при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранных языках
	- навыками применения на практике основных принципов анализа разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия

- навыками применения на практике основных принципов недискриминационного и конструктивного взаимодействия с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.
<b>Промежуточная аттестация</b>
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Конфликтология в туризме на английском языке" видом промежуточной аттестации является Экзамен

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Конфликтология в туризме на английском языке" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии</b>						
Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Внутриличностные конфликты: специфика,	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1	0	

формы проявления /Ср/				Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3		
Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Прогнозирование и предупреждение конфликтов /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Прогнозирование и предупреждение конфликтов /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Прогнозирование и предупреждение конфликтов /Ср/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Основы предупреждения и регулирования конфликтов /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Основы предупреждения и регулирования конфликтов /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Основы предупреждения и регулирования конфликтов /Ср/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 2. Особенности возникновения конфликтов в сфере туризма</b>						
Управление социальными конфликтами /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Управление социальными	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1	0	



конфликтами /Сем зан/				Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3		
Управление социальными конфликтами /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Конфликтные ситуации и пути их решения /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Конфликтные ситуации и пути их решения /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Конфликтные ситуации и пути их решения /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Динамика конфликтов /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Динамика конфликтов /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Динамика конфликтов /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Методы управления конфликтами /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Методы управления конфликтами /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Методы управления конфликтами /Ср/	3	7	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
/Конс/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Конфликтология в туризме на английском языке" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Конфликтология в туризме на английском языке" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

##### 1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Асадов Агамамед Наджафович	Конфликтология: учебное пособие (146 с.)	Санкт-Петербург : Изд-во СПБГЭУ, 2018

##### 2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Э. А. Самогаева. – Донецк : ДонАУиГС, 2018. – 214 с.	Конфликтология: учебное пособие для студентов ОУ «бакалавр» направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» очной формы обучения (214 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л2.2	Т. С. Мороз, Т. И. Кучина, В. В. Наумов, А. В. Щепотьев	Медиация и Конфликтология : учебное пособие для высших учебных заведений (74 с.)	Тула : АНО ДПО "Национальный институт повышения квалификации и профессиональной переподготовки», 2018

##### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Мельниченко, Р. Г.	Медиация: учебное пособие для бакалавров (192 с.)	Москва : Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2018

#### 4.2. Перечень ресурсов

##### информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Журнал «Проблемы теории и практики управления»	<a href="http://www.uptp.ru/content/2015/1175/">http://www.uptp.ru/content/2015/1175/</a>
Э2	The Journal of the Tourism Society	<a href="http://www.tourismsociety">http://www.tourismsociety</a>
Э3	Газета «The Observer»	<a href="https://www.theguardian.com/observer">https://www.theguardian.com/observer</a>
Э4		

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе

отечественного производства:

Программное обеспечение:

Windows Media Player;

Microsoft Power Point;

Skype.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Интернет ресурсы

1. <http://www.studentlibrary.ru/>

2. <http://znanium.com/>

3 <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

4. <http://www.iprbookshop.ru/>

5. <http://www.diss.rsl.ru/>

6. <http://polpred.com/news>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Конфликтология в туризме на английском языке» обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 901, учебный корпус 1.

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 901 учебный корпус 1.

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;

- демонстрационные плакаты.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальные залы, учебный корпус 1.

Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "ДОНАУИГС"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся к ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: Intel (R) Xeon (R) GPU E3-1240v5/3,5 GHz 3,5 GHz

ОЗУ: 32,0 ГБ

Емкость 1,8 ТБ

15 ПК (терминалы) Intel Pentium III 733 MHz / 520Mb/монитор 15

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы

1. Conflictology: subject, goals, significance in society

2. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology

3. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts.

4. The role of conflict in the formation and development of personality.

5. Interpersonal and group conflicts: the diversity of spheres of existence

6. The influence of the social and psychological maturity of the individual on the level of his conflict.

7. Manifestation of individual psychological characteristics of a person in her strategies of behavior in a conflict

8. Predicting and preventing conflicts

9. Self-control and self-regulation.

\* темы докладов по разделам находятся в фонде оценочных средств дисциплины

10. Respect, pragmatism, trust.

11. Taking into account the individual characteristics of the subjects.

12. Tolerance and differences.

13. Fundamentals of Conflict Prevention and Management
14. Methods for achieving efficiency in work with personnel and clients.
15. Social Conflict Management
16. The main stages of management: forecasting, prevention or stimulation of conflict, regulation and resolution.
17. Conflict situations and ways to resolve them
18. Conflict management and its negative consequences.
19. Dynamics of conflicts
20. Conflict management techniques

### 5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов:

1. Conflicts in organizations: peculiarities of occurrence and course.
2. Conflicts between managers and subordinates, their prevention, regulation.
3. Labor conflicts and ways to resolve them.
4. Features of innovation conflicts.
5. Causes of occurrence, structure and function of conflicts.
6. Features of pedagogical conflicts.
7. Conflicts between colleagues, their nature, age characteristics.
8. Prevention and regulation of conflicts between potential tourists and tourism organizers.
9. Interpersonal conflicts. Socio-psychological and role differences in interpersonal relationships.
10. Causes and sources of conflicts.
11. Ways to resolve conflicts.
12. Causes, typology and structure of conflicts.
13. Functions and consequences of conflicts in the family.
14. The nature of ethno-national conflicts, their causes and participants.
15. Features of ethno-national conflicts, the role of cultural and religious factors.
16. The problem of conflict in the organization.
17. The role and tasks of the leader in the regulation of conflict situations

\*темы рефератов по разделам представлены в фонде оценочных средств учебной дисциплины

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Конфликтология в туризме на английском языке" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Конфликтология в туризме на английском языке" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос, доклад, реферат, тестирование, научная составляющая

## РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение строится на сочетании лекций, семинаров и самостоятельной внеаудиторной работы студентов (СРС). Лекции являются аудиторными занятиями, которые предназначены для теоретического осмысления и

обобщения сложных разделов дисциплины. Семинарские занятия являются также аудиторными и проводятся в виде семинаров по заранее известным темам. Они предназначены для более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала и обучения решению проблемных вопросов на практике. На семинарских занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее решения в рамках поставленной темы.

Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

Вводная лекция – лекционное занятие, предназначенное для создания общего впечатления о дисциплине. На занятии до сведения доводятся основные вопросы дисциплины, показывается ее роль и место в жизни общества в целом и предприятий туриндустрии в частности, определяется значение дисциплины для формирования общих и профессиональных компетенций.

Тематическая лекция – лекционное занятие, предназначенное для овладения обучающимися знаниями теоретического характера в рамках материала темы.

Самостоятельная работа студента является важной компонентой профессиональной подготовки специалистов и включает в себя следующее.

Изучение учебного материала – подготовка конспекта, логической схемы изучаемого материала, владение терминологией, изучение алгоритма решения типовых задач. Занятие проводится в рамках самостоятельной работы студента.

Компетентностные технологии обучения, обеспечивающие в ходе учебного процесса учет различных способностей обучаемых, создание необходимых условий для развития их индивидуальных способностей, развитие активности личности в учебном процессе. Компетентностные технологии обучения реализуются в результате индивидуального общения преподавателя и студента при сдаче рефератов, презентаций, при выполнении домашних индивидуальных заданий, на еженедельных консультациях.

Используется лекционно-семинарский метод, самостоятельное изучение литературы, применение новых информационных технологий для самостоятельного пополнения знаний, включая использование технических и электронных средств информации.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет стратегического управления и международного бизнеса  
Кафедра туризма**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине «Конфликтология в туризме на английском языке»

Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Квалификация	магистр
Форма обучения	очная

Донецк  
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине «Конфликтология в туризме на английском языке» для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность» очной формы обучения

Разработчики: старший преподаватель



Н.И. Дубровская

ФОС рассмотрен на заседании  
кафедры

*туризма*

Протокол заседания кафедры от

19.04.2023 г.

№

9

дата

Заведующий кафедрой



(подпись)

В.Г. Шепилова

(инициалы, фамилия)

**РАЗДЕЛ 1.**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
 по дисциплине «**Конфликтология в туризме на английском языке**»

**1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)**

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)  
 (сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	магистратура
Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Количество разделов дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.В.ДВ.01
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, сообщения, рефераты, контроль знаний по разделам
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	3
<b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b>	144
<b>Аудиторная контактная работа:</b>	74
Лекционные занятия	36
Семинарские занятия	36
<b>Самостоятельная работа</b>	27
<b>Контроль</b>	27
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен



**1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.**

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
УК-5:	УК-5.3: Проводит анализ разнообразия культур и учитывает их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	<i><b>Знать:</b></i>	
		принципы воспроизведения анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	3-1.1
		принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	3-1.2
		принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	3-1.3
		<i><b>Уметь:</b></i>	
		проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	У-1.1
		проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	У-1.2
		проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	У-2.3
		<i><b>Владеть:</b></i>	
		навыками воспроизведения разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	В-1.1.
навыками анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	В-1.2		
навыками анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	В-1.3		
УК-5	УК-5.4: Использует в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	<i><b>Знать</b></i>	
		принципы воспроизведения в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	3 2.1.
		принципы использования в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	3 2.2
		принципы использования в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	3 2.3
		<i><b>Уметь</b></i>	
воспроизвести в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	У 2.1		

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		использовать в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	У 2.2
		использовать в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	У 2.3
		<b>Владеть</b>	
		навыками воспроизведения в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	В.2.1
		навыками использования в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	В.2.2
		навыками использования в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	В.2.3

\* Должны совпадать с РПД

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
<b>Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии</b>				
1.	Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
2.	Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
3	Тема 1.3 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
4	Тема 1.4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
5	Тема 1.5. Основы предупреждения и регулирования конфликтов	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 2
<b>Раздел 2. Особенности возникновения конфликтов в сфере туризма</b>				
6.	Тема 2.1. Управление	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые

	социальными конфликтами			задания, реферат, доклад
7.	Тема 2.2. Конфликтные ситуации и пути их решения	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
8.	Тема 2.3. Динамика конфликтов	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
9.	Тема 2.4. Методы управления конфликтами	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 2

*\* примером оценочного средства могут выступать тестовые задания, ситуационные задания, расчётные задания, вопросы для проведения круглого стола и т.п. (см. приложение 1).*

**РАЗДЕЛ 2.**  
**ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«Конфликтология в туризме на английском языке»**

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности  
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания							
	ЛЗ	ПЗ / СЗ			Всего за тему	КЗР	(СР)	ИЗ*
		УО*	ТЗ*	РЗ*				
Р.1.Т.1.1	1	1	1	3	6	10	7	3
Р.1.Т.1.2	1	1	1	3	6			
Р.1.Т.1.3	1	1	1	3	6			
Р.1.Т.1.4	1	1	1	3	6			
Р.1.Т.1.5	1	1	1	3	6			
Р.2.Т.2.1	1	1	1	3	6	10	7	3
Р.2.Т.2.2	1	1	1	3	6			
Р.2.Т.2.3	1	1	1	3	6	10	7	3
Р.2.Т.2.4	1	1	1	3	6			
<b>Итого: 100б</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

\* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

### 2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

**Оценка «отлично»** ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**Оценка «хорошо»** – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

**Оценка «удовлетворительно»** – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины (модуля)</i>
<b>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ</b>	
Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Give the definition of the notion of the conflict</li> <li>2. Conflictology: subject, goals, significance in society</li> <li>3. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology</li> <li>4. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts.</li> <li>5. The role of conflict in the formation and development of personality.</li> <li>6. Peculiarities of attitudes towards conflict in Russian science factor in the work of a travel agency manager.</li> </ol>
Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. What are the main approaches to understanding intrapersonal conflict do you know?</li> <li>2. Name the types of intrapersonal conflicts.</li> <li>3. The main ways of resolving intrapersonal conflicts.</li> <li>4. The role of conflict in the formation and development of personality</li> </ol>
Тема 1.3 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The causes and sources of intrapersonal conflicts and the forms of their manifestation</li> <li>2. What is the essence and concept of interpersonal conflicts, their causes?</li> <li>3. Name the features of interpersonal conflicts in tourism</li> <li>4. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts.</li> <li>5. Interpersonal and group conflicts: the diversity of spheres of existence.</li> </ol>
Тема 1.4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicting and preventing conflicts</li> <li>2. Manifestation of individual psychological characteristics of a person in her strategies of behavior in a conflict</li> <li>3. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology</li> </ol>
Тема 1.5. Основы предупреждения и регулирования конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The influence of the social and psychological maturity of the individual on the level of his conflict.</li> <li>2. Taking into account the individual characteristics of the subjects.</li> <li>3. The role of conflict in the formation and development of personality.</li> </ol>
<b>РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА</b>	

Тема 2.1. Управление социальными конфликтами	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The structure of social conflict</li> <li>2. Sources and causes of social conflicts</li> <li>3. The essence of the function of social conflicts.</li> <li>4. Fundamentals of Conflict Prevention and Management</li> </ol>
Тема 2.2. Конфликтные ситуации и пути их решения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The problem of the typology of conflicts.</li> <li>2. Self-control and self-regulation as a way of conflict solution</li> <li>3. Respect, pragmatism, trust as a necessary component of successful conflict solution</li> <li>4. Conflict situations and ways to resolve them</li> <li>5. Methods for achieving efficiency in work with personnel and clients</li> </ol>
Тема 2.3. Динамика конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expand the essence of the dynamic conflict model.</li> <li>2. Tolerance and differences</li> <li>3. Dynamics of conflicts</li> </ol>
Тема 2.4. Методы управления конфликтами	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. What is conflict diagnostics?</li> <li>2. The main stages of management: forecasting, prevention or stimulation of conflict, regulation and resolution</li> <li>3. Social Conflict Management. Conflict management techniques.</li> <li>4. Conflict management and its negative consequences</li> </ol>

## **2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся**

В завершении изучения каждого раздела дисциплины проводится тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

*Критерии оценивания.* Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах.

Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины «Конфликтология в туризме (на английском языке)»

### **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

#### **РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе**

**Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления**

**Тема 1.3 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

**Тема 1.4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

**Тема 1.5. Основы предупреждения и регулирования конфликтов**

#### **Тестовое задания:**

1 Conflictogenes are:

- a) words, actions (or inaction) that can lead to a conflict;
- b) manifestations of the conflict;
- c) the reasons for the conflict due to the social status of the individual;
- d) personality states that occur after the resolution of the conflict.

2. What type of conflictogens are the following actions: "Order, threat, remark, criticism, accusation, ridicule?"

- a) condescending attitude
- b) negative attitude;
- c) mentoring relationship;
- d) dishonesty.

3. Naive questions; linking to others when receiving a fair comment; wrangling is a form of manifestation of conflictogens, which are characterized as:

- a) direct negative attitude;
- b) regressive behavior.
- c) dishonesty and insincerity;
- d) justice.

4. Select all correct answers. The modern attitude to conflicts and the practice of working with them is based on the fact that:

- a) conflict is one of the forms of normal human interaction;
- b) the conflict does not always and does not necessarily lead to destruction;
- c) conflict opens the way for innovation;
- d) the conflict can be controlled;

5. Check one correct answer The basic message of the concept of Social Darwinism is as follows:

- a) the development of society is explained by the biological laws of natural selection;
- b) conflict is a social anomaly that must and can be excluded from the life of society;
- c) the conflict is a consequence of the aggressiveness of the individual and the crowd;
- d) the conflict arises as a result of social instincts such as fear, herd, self-affirmation;
- d) the conflict arises from the impossibility for the individual to realize his personal aspirations and needs in society.

6. Activities aimed at preventing the emergence of a conflict and its destructive impact on one side or another, one or another element of the social system, is:

- a) understanding communication;
- b) conflict prevention;
- c) conflict regulation.
- d) tolerance in relationships.

7. Skillful and wise attitude towards a partner, aimed at maintaining good, friendly relationships, is called:

- a) compromise;
- b) achieving a constructive result;
- c) diplomacy
- d) consensus.

8. Passive confrontation between social groups with opposing political, environmental, social interests is called:

- a) rivalry;
- b) confrontation;
- c) disagreement;
- d) competition.

9. Purposeful expression of personal or collective aggression with a high degree of organization of collective protest is called:

- a) riot;
- b) turmoil;
- c) revolution;
- d) a strike.

10. Assigning the values or character traits of others to prevent threats from their side is called:

- a) introjection;
- b) compromise;
- c) affiliation;
- d) consensus.

## **РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

**Тема 2.1. Управление социальными конфликтами**

**Тема 2.2. Конфликтные ситуации и пути их решения**

**Тема 2.3. Динамика конфликтов**

**Тема 2.4. Методы управления конфликтами**

**Выберите один правильный ответ:**

1. Consensus is:

- a) a third party in the conflict, endowed with certain functions for its settlement by the opponents of the conflict;
- b) the duality of experience, expressed in the fact that one object causes a person to simultaneously two opposite feelings;
- c) a kind of conflict, representing a collective termination of participation in any kind of activity;
- d) consent, a way of resolving conflicts, focused on a joint agreed solution to the problem.

2. Confrontation is:

- a) opposition of different opinions, interests, goals;
- b) the initial stage in the dynamics of open conflict;
- c) a philosophical concept that asserts the relativity, convention and subjectivity of human knowledge, that is, the denial of objectivity;
- d) the duality of experience, expressed in the fact that one object causes a person to simultaneously two opposite feelings.



3. Clash of opposing views; discrepancy between separate laws of one state or contradiction of laws, court decisions of different states - this is;

- a) consensus;
- b) confrontation;
- c) collision;
- d) relativism.

4. Conformity is:

- a) a person's compliance to real or imagined group pressure;
- b) a change in the self-consciousness of the individual, which is characterized by the feeling of the "I" itself;
- c) mental distraction from a number of properties of objects and relations between them;
- d) the desire of a person to be in the company of other people.

5. A mediator in a conflict is:

- a) an arbitrator;
- b) an altruist;
- c) a mediator;
- d) opponent.

6. The conflict between desire and duty, between moral principles - mi and personal affections are:

- a) motivational conflict;
- b) moral conflict;
- c) role conflict;
- d) conflict of inadequate self-esteem.

7. A change in the self-consciousness of a person, which is characterized by a feeling of loss of his "I" and a painful experience of this, is called:

- a) motivational conflict;
- b) confrontation;
- c) relativism;
- d) depersonalization.

8. Psychological protection in a situation within a personal conflict is expressed in such protective mechanisms as:

- a) conformity;
- b) consensus;
- c) sublimation;
- d) mediation.

9. Ambivalence is:

- a) a change in the self-consciousness of a person, which is characterized by the feeling of losing one's "I" and a painful experience of this;
- b) discrepancy between separate laws of one state or contradiction of laws, court decisions of different states;

c) a philosophical concept that asserts the relativity, convention and subjectivity of human cognition, that is, the denial of objectivity;

d) duality of experience, expressed in the fact that one object causes a person to simultaneously two opposite feelings.

10. A collision is:

a) clash of opposing views; discrepancy between separate laws of one state or contradiction of laws, court decisions of different states;

b) the duality of experience, expressed in the fact that one object causes a person to simultaneously two opposite feelings;

c) a kind of conflict, representing a collective termination of participation in any kind of activity;

d) the negative influence exerted by stress on the activity of the individual.

### 2.3. Рекомендации по оцениванию вопросов для коллоквиума, собеседования по дисциплине «Конфликтология в туризме на английском языке»

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы дисциплины (модуля) четко и полно, приводя соответствующие примеры.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) дисциплины (модуля)
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы дисциплины (модуля)
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы дисциплины (модуля), неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи

\* Представлено в таблице 2.1.

### ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

#### РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

##### Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе

1. Give the definition of the notion of the conflict
2. Conflictology: subject, goals, significance in society
3. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology
4. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts.
5. The role of conflict in the formation and development of personality.
6. Peculiarities of attitudes towards conflict in Russian science

##### Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления

1. What are the main approaches to understanding intrapersonal conflict do you know?
2. Name the types of intrapersonal conflicts.

3. The main ways of resolving intrapersonal conflicts.
4. The role of conflict in the formation and development of personality

### **Тема 1.3 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

1. The causes and sources of intrapersonal conflicts and the forms of their manifestation
2. What is the essence and concept of interpersonal conflicts, their causes?
3. Name the features of interpersonal conflicts in tourism
4. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts.
5. Interpersonal and group conflicts: the diversity of spheres of existence.

### **Тема 1.4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

1. Predicting and preventing conflicts
2. Manifestation of individual psychological characteristics of a person in her strategies of behavior in a conflict
3. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology

### **Тема 1.5. Основы предупреждения и регулирования конфликтов**

1. The influence of the social and psychological maturity of the individual on the level of his conflict.
2. Taking into account the individual characteristics of the subjects.
3. The role of conflict in the formation and development of personality.

## **РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

### **Тема 2.1. Управление социальными конфликтами**

1. The structure of social conflict
2. Sources and causes of social conflicts
3. The essence of the function of social conflicts.
4. Fundamentals of Conflict Prevention and Management

### **Тема 2.2. Конфликтные ситуации и пути их решения**

1. The problem of the typology of conflicts.
2. Self-control and self-regulation as a way of conflict solution
3. Respect, pragmatism, trust as a necessary component of successful conflict solution
4. Conflict situations and ways to resolve them
5. Methods for achieving efficiency in work with personnel and clients

### **Тема 2.3. Динамика конфликтов**

1. Expand the essence of the dynamic conflict model.
2. Tolerance and differences
3. Dynamics of conflicts

### **Тема 2.4. Методы управления конфликтами**

1. What is conflict diagnostics?
2. The main stages of management: forecasting, prevention or stimulation of conflict, regulation and resolution
3. Social Conflict Management. Conflict management techniques.
4. Conflict management and its negative consequences

**2.4. Рекомендации по оцениванию дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспуты, дебаты).**

<b>Максимальное количество баллов*</b>	<b>Критерии</b>
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> <li>- полное раскрытие темы;</li> <li>- указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы;</li> <li>- правильная формулировка понятий и категорий;</li> <li>- самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме;</li> <li>- использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.</li> </ul>
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> <li>- недостаточно полное раскрытие темы;</li> <li>- несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения;</li> <li>- репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений</li> <li>- недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.</li> </ul>
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отражение лишь общего направления темы;</li> <li>- наличие достаточного количества несущественных или одной- двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.;</li> <li>- неспособность осветить современное состояние проблемы</li> </ul>
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание темы не раскрыто;</li> <li>- большое количество существенных ошибок;</li> <li>- отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др.</li> </ul>

\* Представлено в таблице 2.1.

**ТЕМЫ ДИСКУССИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ  
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе**

1. Historical features of society's attitude to conflict. The subject of conflict management.
2. Conflict as a social phenomenon of public life.
3. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology
4. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts.
5. The role of conflict in the formation and development of personality.
6. Peculiarities of attitudes towards conflict in Russian science
7. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology

**Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления**

1. What are the main approaches to understanding intrapersonal conflict do you know?
2. Name the types of intrapersonal conflicts.
3. The main ways of resolving intrapersonal conflicts.
4. The role of conflict in the formation and development of personality

**Тема 1.3 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

1. The causes and sources of intrapersonal conflicts and the forms of their manifestation

2. What is the essence and concept of interpersonal conflicts, their causes?
3. Name the features of interpersonal conflicts in tourism
4. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts.
5. Interpersonal and group conflicts: the diversity of spheres of existence.

#### **Тема 1.4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

1. Predicting and preventing conflicts
2. Manifestation of individual psychological characteristics of a person in her strategies of behavior in a conflict
3. Stages of development of conflict management
4. Levels of manifestation of conflicts in tourism
5. Forecasting and prevention of conflicts

#### **Тема 1.5. Основы предупреждения и регулирования конфликтов**

1. The influence of the social and psychological maturity of the individual on the level of his conflict.
2. Taking into account the individual characteristics of the subjects.
3. Tasks of conflict management in various spheres of human interaction
4. Theoretical prerequisites for the emergence of conflict management in tourism
5. Labor conflicts at the travel company and ways to resolve them.
6. Equilibrium and Conflict Models: Comparative Analysis

### **РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

#### **Тема 2.1. Управление социальными конфликтами**

1. The structure of social conflict
2. Sources and causes of social conflicts
3. The essence of the function of social conflicts.
4. Fundamentals of Conflict Prevention and Management
5. Ways to resolve conflicts and their features.

#### **Тема 2.2. Конфликтные ситуации и пути их решения**

1. The problem of the typology of conflicts.
2. Self-control and self-regulation as a way of conflict solution
3. Respect, pragmatism, trust as a necessary component of successful conflict solution
4. Conflict situations and ways to resolve them
5. Methods for achieving efficiency in work with personnel and clients

#### **Тема 2.3. Динамика конфликтов**

1. Expand the essence of the dynamic conflict model.
2. Tolerance and differences
3. Dynamics of conflicts

#### **Тема 2.4. Методы управления конфликтами**

1. What is conflict diagnostics?
2. The main stages of management: forecasting, prevention or stimulation of conflict, regulation and resolution
3. Social Conflict Management. Conflict management techniques.
4. Conflict management and its negative consequences

## 2.5. Рекомендации по оцениванию рефератов (эссе, докладов, сообщений).

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ (ЭССЕ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

#### ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО РАЗДЕЛАМ

##### РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе

Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления

Тема 1.3 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования

Тема 1.4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Тема 1.5. Основы предупреждения и регулирования конфликтов

Темы рефератов:

### **Темы рефератов:**

1. Conflicts in organizations: peculiarities of occurrence and course.
2. Conflicts between managers and subordinates, their prevention, regulation.
3. Labor conflicts and ways to resolve them.
4. Features of innovation conflicts.
5. Causes of occurrence, structure and function of conflicts.
6. Features of pedagogical conflicts.
7. Conflicts between colleagues, their nature, age characteristics.
8. Prevention and regulation of conflicts between potential tourists and tourism organizers.

## **РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

### **Тема 2.1. Управление социальными конфликтами**

### **Тема 2.2. Конфликтные ситуации и пути их решения**

### **Тема 2.3. Динамика конфликтов**

### **Тема 2.4. Методы управления конфликтами**

### **Темы рефератов:**

1. Interpersonal conflicts. Socio-psychological and role differences in interpersonal relationships.
2. Causes and sources of conflicts.
3. Ways to resolve conflicts.
4. Causes, typology and structure of conflicts.
5. Functions and consequences of conflicts in the family.
6. The nature of ethno-national conflicts, their causes and participants.
7. Features of ethno-national conflicts, the role of cultural and religious factors.
8. The problem of conflict in the organization.
9. The role and tasks of the leader in the regulation of conflict situations

### **2.6. Оценивание научной составляющей**

Критерии оценивания научной составляющей и описание шкалы оценивания представлены в табл.

Оценивание научной составляющей

Максимальное количество баллов	Критерии
Научная статья	
10	Выставляется обучающемуся, если работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно. Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования. Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет несущественной информации, перегружающей текст ненужными подробностями. Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику. Список литературы охватывает все основные источники

	по данной теме, доступные обучающемуся. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.
8	Выставляется обучающемуся, если работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер (не отражающие тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов). Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны. В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть несущественная информация, перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть. Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.). Список литературы имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы. Рассмотрение проблемы строится на содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна. Работа в целом соответствует требованиям, но имеет некоторые недочёты, либо одно из требований не выполняется.
6	Выставляется обучающемуся, если работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения. Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная», не представляющая истинного интереса для науки. В работе можно отметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет. Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях. Список литературы представлен 1-2 источниками. Работа строится на основе одного серьёзного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация. Работа имеет некую структуру, но нестрогую, требования к оформлению выдержаны частично.
0	Обучающийся не принимал участия в научной работе

\*0 в журнал не выставляется

***ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДОВАННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (НАУЧНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ:***

1. Влияние международных конфликтов на развитие туризма
2. Развитие конфликтологии в контексте трансграничного сотрудничества
3. Влияние конфликтогенов на развитие туризма



4. Современное состояние конфликтологии и основные направления ее развития
5. Межличностные конфликты в туризме и пути их решения
6. Международный опыт развития конфликтологии
7. Факторы развития конфликтологии в условиях глобализации экономики.
8. Внутриличностные конфликты и особенности их проявления в туристическом бизнесе.

**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ  
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе**

1. Conflictology: subject, goals, significance in society
2. Conflict as a form of society reproduction.
3. Peculiarities of attitudes towards conflict in Russian science.
4. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology
- 5 Historical features of society's attitude to conflict. The subject of conflict management.
- 6 Conflict as a social phenomenon of public life
- 7 Theoretical prerequisites for the emergence of conflict management in tourism.

**Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления**

8. What are the main approaches to understanding intrapersonal conflict do you know?
9. Name the types of intrapersonal conflicts.
10. What are the main ways of resolving intrapersonal conflicts?
11. The role of conflict in the formation and development of personality

**Тема 1.3 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

12. What are the causes and sources of intrapersonal conflicts and the forms of their manifestation?
13. What is the essence and concept of interpersonal conflicts, their causes?
14. Name the features of interpersonal conflicts in tourism
15. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts.
4. Interpersonal and group conflicts: the diversity of spheres of existence

**Тема 1.4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

16. Predicting and preventing conflicts
17. Stages of development of conflict management
18. Manifestation of individual psychological characteristics of a person in her strategies of behavior in a conflict
19. Levels of manifestation of conflicts in tourism
20. Forecasting and prevention of conflicts

**Тема 1.5. Основы предупреждения и регулирования**

21. The influence of the social and psychological maturity of the individual on the level of his conflict.
22. Taking into account the individual characteristics of the subjects.

**РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ  
ТУРИЗМА**

**Тема 2.1. Управление социальными конфликтами**

- 23 The structure of social conflict
- 24 Sources and causes of social conflicts.
- 25 What is the essence of the function of social conflicts?
- 26 Fundamentals of Conflict Prevention and Management
- 27 Labor conflicts at the travel company and ways to resolve them

#### **Тема 2.2. Конфликтные ситуации и пути их решения**

- 28 The problem of the typology of conflicts.
- 29 Self-control and self-regulation.
- 30 Respect, pragmatism, trust.
- 31 Conflict situations and ways to resolve them
- 32 Methods for achieving efficiency in work with personnel and clients

#### **Тема 2.3. Динамика конфликтов**

- 33 Expand the essence of the dynamic conflict model.  
Equilibrium and Conflict Models: Comparative Analysis
- 34 Tolerance and differences
- 35 Dynamics of conflicts
- 36 Stages of development of conflict management
- 37 Levels of manifestation of conflicts in tourism

#### **Тема 2.4. Методы управления конфликтами**

- 38 What is conflict diagnostics?
- 39 The main stages of management: forecasting, prevention or stimulation of conflict, regulation and resolution
- 40 Social Conflict Management. Conflict management techniques.
- 41 Conflict management and its negative consequences

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Направление подготовки 43.04.02 Туризм  
Профиль «Туризм и гостиничная деятельность»  
Кафедра туризма  
Дисциплина «Конфликтология на английском языке»  
Курс 2 Семестр 3 Форма обучения очная

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1**

**Теоретические вопросы.**

1. Conflictology: subject, goals, significance in society.
2. Manifestation of individual psychological characteristics of a person in her strategies of behavior in a conflict.

**Практическое задание\*.** Read the given situation. Suggest your ways of solving the problem and prevention of the conflict

Экзаменатор: \_\_\_\_\_ Л.А. Овчаренко

Утверждено на заседании кафедры «\_\_19\_\_» \_\_04\_\_2023\_\_г. (протокол  
№\_\_9\_\_ от «\_\_19\_\_» \_\_04\_\_2023\_\_г.)

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_