

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 06.12.2024 11:00:18
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.ЛВ.01.01 **"Коммуникационные технологии в туризме и сфере**
гостеприимства (на английском языке)"

Направление подготовки 43.04.02 Туризм
Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация	<i>МАГИСТР</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>4 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2023</i>

Донецк
2023

Составители:

д-р экон. наук, доцент


Л.А. Овчаренко

, ст.препод.


Н.И. Дубровская

Рецензент:

канд. экон. наук, зав.каф.


В.Г. Шепилова

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (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:

канд.экон.наук, доцент, 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 канд.экон.наук, доцент, 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 канд.экон.наук, доцент, 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 канд.экон.наук, доцент, 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 канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

сформировать у обучающихся навыки применения эффективных коммуникационных методик и технологий в процессе осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства;

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

выявить эффективные коммуникационные методики и технологии в деятельности туристских предприятий и объектов сферы гостеприимства;

рассмотреть основные направления практической конфликтологии в туризме и сфере гостеприимства;

проанализировать особенности кросс-культурных коммуникаций в туризме и сфере гостеприимства;

обосновать роль профайлинга в системе ведения переговорного процесса в туризме и сфере гостеприимства.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В.ДВ.01

1.3.1. Дисциплина "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Инновации в гостиничной деятельности

Иностранный язык профессиональной направленности

Стратегическое управление в индустрии туризма

Психология межличностных отношений

Теоретические и методологические проблемы развития индустрии туризма

1.3.2. Дисциплина "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" выступает опорой для следующих элементов:

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

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:

Уровень 1	принципы воспроизведения анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке
Уровень 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 знакомой обстановке
Уровень 3	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

Уметь:

Уровень 1	воспроизводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке
Уровень 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 знакомой обстановке
Уровень 3	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

Владеть:

Уровень 1	навыками воспроизведения разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке
Уровень 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 знакомой обстановке
Уровень 3	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

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

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

Знать:

Уровень 1	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
Уровень 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 знакомой обстановке
Уровень 3	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

Уметь:

Уровень 1	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
Уровень 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 знакомой обстановке
Уровень 3	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

Владеть:

Уровень 1	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
Уровень 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 знакомой обстановке
Уровень 3	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 результате освоения дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере

3.1	Знать:
	коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства;
	принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке;
	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.
3.2	Уметь:
	применять эффективные коммуникационные методики и технологии в процессе осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства;
	проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке;
	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.
3.3	Владеть:
	навыками применения эффективных коммуникационных методик и технологий в процессе осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства;
	навыками анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке;

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.
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ
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.
Промежуточная аттестация
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 "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ						
Тема 1.1. Межкультурная коммуникация в туризме. /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э7	0	
Тема 1.1. Межкультурная коммуникация в туризме. /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э7	0	
Тема 1.1. Межкультурная коммуникация в туризме. /Ср/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э7	0	
Тема 1.2. Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э6	0	
Тема 1.2. Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э6	0	

Тема 1.2. Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э6	0	
Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ НАРОДОВ МИРА						
Тема 2.1. Особенности русского коммуникативного поведения /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э4	0	
Тема 2.1. Особенности русского коммуникативного поведения /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э4	0	
Тема 2.1. Особенности русского коммуникативного поведения /Ср/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э4	0	
Тема 2.2. Национальные особенности общения /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э4	0	
Тема 2.2. Национальные особенности общения /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э4	0	
Тема 2.2. Национальные особенности общения /Ср/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э4	0	
Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	

Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3.1	0	
Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3.1	0	
Раздел 3. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ МИРА						
Тема 3.1. Особенности этикета разных стран /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э3	0	
Тема 3.1. Особенности этикета разных стран /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э3	0	
Тема 3.1. Особенности этикета разных стран /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э3	0	
Тема 3.2. Особенности делового этикета /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э3	0	
Тема 3.2. Особенности делового этикета /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э3	0	
Тема 3.2. Особенности делового этикета /Ср/	3	6	УК-5.3 УК-5.4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э3	0	
Тема 3.3. Основы туристского этикета /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3.1	0	
Тема 3.3. Основы туристского этикета /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3.1	0	
Тема 3.3. Основы туристского этикета /Ср/	3	7	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3.1	0	

/Конс/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
--------	---	---	--------	------------------	---	--

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

В процессе освоения дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (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 видеофильмов. 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	Кривоносов, А. Д., Кудрявцева, М. Е., Пряхина, А. В.	Межкультурная коммуникация и международные связи с общественностью: учебное пособие (113 с.)	Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Лисевич, А. В., Лунтова, Е. В., Джалая, М. А.	Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО (68 с.)	Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л2.2	Жданова, Т. С., Корионова, В. О.	Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО (98 с.)	Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л2.3	Бабанчикова, О. А.	Реклама и связи с общественностью в туристском бизнесе: учебное пособие (58 с.)	Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2018
Л2.4	Большунова, Т. В.	Управление маркетингом в туристской индустрии : учебное пособие (165 с.)	Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018
3. Методические разработки			

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Полынский, А. С.	Культурный туризм в современном мире: учебное пособие (155 с.)	Омск : Омский государственный технический университет, 2020

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Профайлинг. Теория лжи	https://studylie.ru/obuchenie/znakomstvo?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=69223084&utm_content=12940592617&utm_term=%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3&etext=2202.sCxbWoLru0yJYkGutGbB6J1b289cg7Z7QOuDnezQMdzemJsdm9ibnJiZmNqdmVq.c439c6ae761f5f0803e3b1bf4a3dd38274d95345&yclid=6803971079680611685
Э2	Эффективные методы переговоров: стратегии, методы и техники	https://planfact.io/blog/posts/ehffektivnye-metody-peregovorov-kak-dogovoritsya-obo-vsem
Э3	Особенности ведения переговоров в разных странах Источник: https://prodawez.ru/peregovory/osobennosti-vedeniya-peregovrov-v-raznyh-stranax.html	https://prodawez.ru/peregovory/osobennosti-vedeniya-peregovrov-v-raznyh-stranax.html
Э4	Способы коммуникации в гостиничном бизнесе	https://bstudy.net/735902/turizm/sposoby_kommunikatsii_gostinichnom_biznese
Э5	Без «пжлст», мемов и капслока: правила делового общения в мессенджерах	https://www.forbes.ru/svoi-biznes/451031-bez-pzlst-memov-i-kapsloka-pravila-delovogo-obsenia-v-messendzerah
Э6	Коммуникации в системе менеджмента туристского предприятия	https://bstudy.net/965201/ekonomika/kommunikatsii_sisteme_menedzhmenta_turistskogo_predpriyatiya
Э7	Система коммуникаций в сфере туризма	https://knowledge.allbest.ru/marketing/2c0a65625b2ac79b4c53a88421316d26_0.html

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Электронные презентации используются обучающимися на семинарских занятиях во время докладов; во время подготовки и для оценки индивидуальной работы осуществляется взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты, интернет-групп, скайпа, вебинаров.

В процессе изучения дисциплины используется лицензионный пакет программ Microsoft Office и др.

Используются электронные презентации, электронный курс лекций, графические объекты, видео-аудио-материалы.

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Доступ к электронным библиотечным ресурсам ГОУ ВПО «ДОНАУиГС» <http://vk.com/lib406>; <http://bibliotekad.ucoz.ua/>

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) GPUE3-1240v5/3,5 GHz, 3,5 GHz

ОЗУ: 32,0 ГБ

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)» обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 709, 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: № 809 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 информационнообразовательную 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 МГц / 520Мб/монитор 15

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Особенности коммуникаций в телефонном режиме
Особенности коммуникаций в туристском офисе
Особенности коммуникаций через социальные сети и мессенджеры
Особенности коммуникаций в сфере гостеприимства
Коммуникационные технологии в сфере гостеприимства
Кросс-культурный менеджмент в межкультурных коммуникациях
Общекультурные коммуникативные особенности разных культурных групп
Организация эффективного переговорного процесса в туризме
Профайлинг как инструмент обеспечения эффективности коммуникаций в туризме

Весь перечень вопросов приведен в Фонде оценочных средств дисциплины

5.2. Темы письменных работ

1. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
2. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении. 4. Формы межличностного взаимодействия в общении.
5. Учет гендерных и национальных особенностей личности в общении.
6. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.
7. Психологические предпосылки продаж турпродукта: психологический климат, впечатление о менеджере, доверие у клиента.
8. Психодиагностика клиента туристской фирмы: типы клиентов, внутреннее состояние клиента.
9. Психология влияния в процессе реализации турпродукта: приемы привлечения внимания, фокусировка внимания, способы ускорения продаж.
10. Прием и выявление потребностей туристов: психологический контакт, умение слушать, факторы туристской мотивации, конструирование вопросов.
11. Психология презентации туристского продукта: основные аргументы, техники внушения и методы презентации турпродукта.
12. Преодоление возражений клиента и завершение сделки: способы устранения возражений, продажа и последующий контакт.
14. Деловой этикет в деятельности туристского предприятия.
15. Вербальные основы делового этикета в туризме: приветствия и представления, корректный ответ на вопрос клиента, психологические приемы этикета.
15. Деловой этикет в телефонных разговорах.
16. Психология имиджа сервисной организации на примере туристской фирмы.
17. Сущность и место конфликта в туристском сервисе.
18. Динамика конфликта и его разрешение в сервисе и туризме.
19. Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсии.
20. Элементы коммуникативной культуры работника гостиницы.
21. Основные средства коммуникации в туристской организации. Коммуникационные барьеры и обеспечение

успешного процесса коммуникации.

Весь перечень тем письменных работ приведен в Фонде оценочных средств дисциплины

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос по изучаемой теме (собеседование), блиц-опрос

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (проводится на семинарских занятиях)

Реферат (на семинарском занятии раскрываются основные аспекты темы реферата объемом не более 5-7 минут)

Доклад, сообщение, презентации

Контроль знаний по разделам - тестовые задания (выполняются и оцениваются после изучения раздела на семинарских занятиях)

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

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий.

Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы. При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания: - изучают рекомендованную научно-практическую и учебную литературу; - выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы. Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем,

как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам.

В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

**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 «Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (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: доцент, д-р экономических наук,
доцент

старший преподаватель

Л.А. Овчаренко

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
Общая трудоемкость (академ. часов)	144
Аудиторная контактная работа:	74
Лекционные занятия	36
Семинарские занятия	36
Самостоятельная работа	27
Контроль	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>Знать:</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>Уметь:</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>Владеть:</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>Знать</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>Уметь</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
		Владеть	
		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*
Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии				
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
Раздел 2. Особенности возникновения конфликтов в сфере туризма				
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			
Итого: 100б	9	9	9	27	54	30	7	9

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>
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ	
Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	<ol style="list-style-type: none"> 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 factor in the work of a travel agency manager.
Тема 1.2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Expand the essence of the dynamic conflict model. 2. Tolerance and differences 3. Dynamics of conflicts
Тема 2.4. Методы управления конфликтами	<ol style="list-style-type: none"> 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

2.2 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).

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

* 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: _____