


Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета

от « 26 » мая 2022 г. протокол № 5  
Председатель \_\_\_\_\_ С.Н.Митин  
2022г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогика профессионального образования и социальной деятельности
Курс	3

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм  
*код направления (специальности), полное наименование*

Направленность (профиль/специализация)  
Организация услуг на предприятиях индустрии туризма  
*полное наименование*

Форма обучения очная  
*очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)*

Дата введения в учебный процесс УлГУ: «1» сентября 2022 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 26.05.2023 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Михайлина Ирина Александровна	ППОиСД	К.п.н., доцент

<b>СОГЛАСОВАНО</b>
<b>Заведующий выпускающей кафедрой педагогика профессионального образования и социальной деятельности</b>
 Подпись _____ / Львова Е.Н./ <i>расшифровка подписи</i>
« 02 » июня 2022г.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины.** Дисциплина имеет целью формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста в сфере туризма как составляющей общей профессиональной компетентности на основе освоения теоретических основ конфликтологии в сфере туризма, формирование представлений о методах предупреждения и разрешения конфликтов в экскурсионной деятельности.

### Задачи освоения дисциплины:

- сформировать представление: о конфликтах, компромиссах и консенсусах в сфере туризма; о факторах, структуре и типологии конфликтов в сфере туризма;
- познакомить с этапами развития конфликта, деструктивным и конструктивным путями развития конфликтов; различными моделями управления развитием конфликтов в сфере туризма;
- обеспечить владение методикой разрешения конфликтов в процессе осуществления экскурсионной деятельности;
- сформировать умения и навыки профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в экскурсионной деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, Б1.В.1.11.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: «Экскурсоведение», «Стандартизация и сертификация туристских услуг», «Технологии туризма», «Профессиональный электив. Музееведение», Проектная деятельность.


Дисциплина связана с такими дисциплинами как: Организация туристской деятельности.

Является предшествующей для дисциплин: Профессиональный электив. Инновационные технологии в экскурсионной деятельности, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-1 Оказание экскурсионных услуг	<b>знать:</b> особенности деловой коммуникации; сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерности, особенности возникновения и

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

	<p>развития социальных конфликтов в экскурсионной деятельности;</p> <p><b>уметь:</b> применять модели разрешения конфликтов в сфере туризма, развития социального партнерства;</p> <p><b>владеть:</b> навыками проведения мониторинга конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них, технологиями посредничества в конфликте, навыками профилактики конфликтов в экскурсионной деятельности.</p>
--	--

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ


**4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)**

4.2. по видам учебной работы (в часах):


Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		3	4	5
1	2	5	6	7
Контактная работа обучающихся с преподавателем	48		48	
Аудиторные занятия:	48		48	
Лекции	16		16	
практические и семинарские занятия	32		32	
лабораторные работы (лабораторный практикум)	не предусмотрено		не предусмотрено	
Самостоятельная работа	60		60	
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)	тестирование		тестирование	
Курсовая работа	не предусмотрено		не предусмотрено	
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет		Зачет	
Всего часов по дисциплине	108		108	

**4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:**

Форма обучения очная

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 1. Сущность и место конфликта в экскурсионной деятельности</b>							
1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.	16	2	4	-		10	Опрос
2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.	16	2	4	-		10	Опрос
3. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации	16	2	4	-		10	Опрос
4. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.	16	2	4	-		10	Опрос
<b>Раздел 2. Предупреждение и разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности</b>							
5. Основы предупреждения конфликтов в экскурсионной деятельности	22	4	8	-		10	Опрос
6. Основы успешного разрешения	22	4	8	-		10	Опрос

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

конфликтов в экскурсионной деятельности							
Итого	108	16	32	-		60	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### Раздел 1. Сущность и место конфликта в экскурсионной деятельности

#### Тема 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.

Понятие и функции конфликта. Виды и типы конфликтов. Элементы конфликта: объект конфликта, участники конфликта (инициаторы, организаторы, пособники, посредники), среда конфликта (физическая, общественно-психологическая, социальная). Субъекты конфликтного взаимодействия в экскурсионной деятельности. Динамика конфликта: предконфликтная ситуация (латентная стадия), открытый конфликт (собственно конфликт): инцидент (начало конфликта), внешние действия, эскалация конфликта (создание образа врага, демонстрация силы и угроза ее применения, применение насилия, тенденция к расширению и углублению конфликта; завершение конфликта (ослабление одной или обеих сторон, бесперспективность продолжения конфликта, обнаружение превосходства одной из сторон, появление третьей стороны) и разрешение конфликта (схема Н.Кудрявцева), способы завершения конфликта. Место конфликта в экскурсионной деятельности.

#### Тема 2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.

Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Взаимоотношение причины и следствия конфликта. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов в организациях. Ошибочные действия руководителей. Нарушения служебной этики. Нарушения трудового законодательства. Несправедливая оценка подчиненных. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в экскурсионной деятельности.


#### Тема 3. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации

Психологические особенности поведения людей в ситуации конфликта. Проблема конфликтных личностей. Методики диагностики уровня конфликтности. Индивидуальный подход к конфликтным личностям. Пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации.

#### Тема 4. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Природа и причины стрессов. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.

### Раздел 2. Предупреждение и разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

### **Тема 5. Основы предупреждения конфликтов в экскурсионной деятельности**

Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Виды профилактики конфликтов. Пассивные и активные способы профилактики конфликтов. Разрешение противоречий и перевод латентных (скрытых) конфликтных ситуаций на уровень обсуждения причин конфликтных взаимоотношений. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов в экскурсионной деятельности.

### **Тема 6. Основы успешного разрешения конфликтов в экскурсионной деятельности**

Модели разрешения конфликта. Становление практики управления конфликтами: основные представления, подходы, практические формы работы, основные стадии разбора конфликта: анализ и диагноз ситуации, стадия планирования и видение перспектив решения конфликта, накопление потенциала согласия в начальной стадии разрешения конфликта, дискуссия, анализ и подведение результатов решения конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Формы общения, способствующие разрешению конфликтов. Гендерные и возрастные факторы в разрешении конфликтных ситуаций. Пошаговая модель разрешения конфликтов В.Левина. Понятие о креативном подходе в разрешении конфликтных ситуаций. Модель креативного разрешения проблемы Осборна-Парниса. Модель Пуччио, Манс и Мёрдок. Модель разрешения конфликта Патрика Ленсиони. Карта культур Эрин Мейер. Классификация и характеристика прямых и косвенных методов решения конфликтов в экскурсионной деятельности.

## **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Раздел 1. Сущность и место конфликта в экскурсионной деятельности**

#### **Тема 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.**


Вопросы к теме:

1. Теории изучения конфликтов.
2. Элементы конфликта: объект конфликта, участники конфликта, среда конфликта.
3. Субъекты конфликтного взаимодействия в экскурсионной деятельности.
4. Динамика конфликта.
5. Место конфликта в экскурсионной деятельности.

#### **Тема 2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.**

Вопросы к теме:

1. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.
2. Распределение ресурсов.
3. Взаимозависимость задач.
4. Различия в целях.
5. Различия в способах достижения целей.
6. Неудовлетворительные коммуникации.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

7. Объективные причины возникновения конфликтных ситуаций в экскурсионной деятельности.
8. Неблагоприятный социально-психологический климат.
9. Трудности социально-психологической адаптации новых членов коллектива.
10. Конфликт поколений.
11. Наличие деструктивного лидера.
12. Особенности протекания когнитивных процессов.
13. Субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в экскурсионной деятельности.

### **Тема 3. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации**

Вопросы к теме:

1. Психологические особенности поведения людей в ситуации конфликта.
2. Проблема конфликтных личностей.
3. Методики диагностики уровня конфликтности.
4. Индивидуальный подход к конфликтным личностям.
5. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации
6. Тактика избегания конфликта и метод насилия.
7. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».
8. Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша.

### **Тема 4. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта**

Вопросы к теме:

1. Природа и причины стрессов.
2. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.

## **Раздел 2. Предупреждение и разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности**

### **Тема 5. Основы предупреждения конфликтов в экскурсионной деятельности**

Вопросы к теме:


1. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.
2. Виды профилактики конфликтов.
3. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации.
4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
5. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов в экскурсионной деятельности.

### **Тема 6. Основы успешного разрешения конфликтов в экскурсионной деятельности**

Вопросы к теме:

1. Становление практики управления конфликтами.
2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
3. Модели разрешения конфликта.
4. Классификация и характеристика прямых и косвенных методов решения конфликтов в экскурсионной деятельности.
5. Разрешение конфликтных ситуаций на экскурсионном маршруте.



Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## 7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Лабораторные работы по дисциплине «Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности» учебным планом не предусмотрены.

## 8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Контрольные работы и рефераты не предусмотрены.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Психологическая традиция изучения конфликта
3. Философско-социологическая традиция изучения конфликта
4. Функциональный анализ конфликта
5. Структура конфликта
6. Динамика конфликта
7. Причины возникновения конфликтов
8. Проблема конфликтной личности
9. Конфликтоустойчивость и конфликтное поведение
10. Конфликтные ситуации, их классификация и характеристика в экскурсионной деятельности
11. Конфликтное взаимодействие: цели, мотивы, стратегия и тактика
12. Типизация конфликтов
13. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
14. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
15. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликтной ситуации
16. Консенсусы и компромиссы в экскурсионной деятельности
17. Уступка и уход от конфликта как стратегии поведения в конфликтной ситуации
18. «Борьба» и «Давление» как стратегии реагирования в конфликте
19. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов
20. Посредническая деятельность при разрешении конфликтов
21. Понятие профилактики конфликтов
22. Психологические методы профилактики конфликтов
23. Организационно-управленческие методы профилактики конфликтов
24. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах


## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов по курсу предполагает изучение лекционного материала, работу с учебниками и учебными пособиями, словарями, работу в сети Интернет. Кроме того, студент при подготовке к практическим занятиям выполняет ряд заданий.

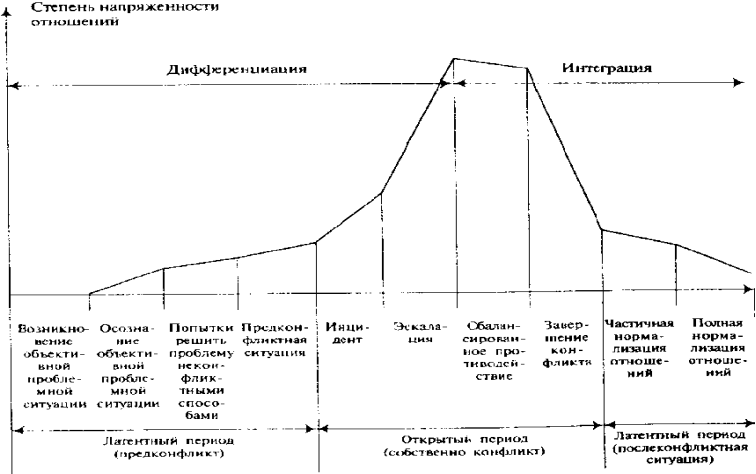
Форма обучения очная


Темы практических занятий и задания для самостоятельной работы	Вид самостоятельной работы	Кол-во часов	Форма контроля (проверка решения)
--	----------------------------	--------------	-----------------------------------



Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

		<i>(проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)</i>		<i>задач, реферата и др.)</i>								
<b>Тема 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания</b> 1. Самостоятельно изучив тему, заполните таблицу		Проработка учебного материала.	10	Опрос								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Философско-социологическая традиция</th> <th>Представители</th> <th>Основные тезисы</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>           1) социал-дарвинизм            2) функциональная (равновесная) модель            3) конфликтная модель            4) конфликтный функционализм            5) Современный взгляд на конфликты         </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Философско-социологическая традиция				Представители	Основные тезисы	1	2	3	1) социал-дарвинизм 2) функциональная (равновесная) модель 3) конфликтная модель 4) конфликтный функционализм 5) Современный взгляд на конфликты		
Философско-социологическая традиция	Представители				Основные тезисы							
1	2	3										
1) социал-дарвинизм 2) функциональная (равновесная) модель 3) конфликтная модель 4) конфликтный функционализм 5) Современный взгляд на конфликты												
2. Объясните основные периоды и этапы динамики конфликта, представленные на рисунке. Приведите примеры к каждому из них.												

 <p>2. Подготовка сообщения на тему «Роль инцидента в развитии конфликта».</p> <p>3. Решение задач и разбор практических ситуаций.</p>											
<p><b>Тема 2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения</b></p> <p>1. Готовясь к практическому занятию, составьте таблицу «Причины конфликтов»</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">Объективные факторы</td> <td style="width: 25%;">Организационно-управленческие причины</td> <td style="width: 25%;">Социально-психологические причины</td> <td style="width: 25%;">Личностные причины</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	Объективные факторы	Организационно-управленческие причины	Социально-психологические причины	Личностные причины	1	2	3	4	Проработка учебного материала.	10	Опрос
Объективные факторы	Организационно-управленческие причины	Социально-психологические причины	Личностные причины								
1	2	3	4								
<p><b>Тема 3. «Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации»</b></p> <p>1. Подготовка рефератов «Конфликтная личность демонстративного типа», «Конфликтная личность неуправляемого типа», «Целенаправленно конфликтный тип личности».</p>	Проработка учебного материала.	10	Опрос								
<p><b>Тема 4. «Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта»</b></p> <p>1. Составьте конспект 2 статей по психофизиологии стресса. При выполнении данного задания необходимо указывать автора статьи, название статьи, название журнала, год издания, номер.</p> <p>2. Напишите доклад на одну из предложенных тем: 1. Психодиагностика стресса. 2. Современные технологии (методы) повышения стрессоустойчивости личности. Отечественные и зарубежные подходы. 3. Стратегии преодоления стресс-реакций. 4. Личностные и поведенческие факторы, способствующие купированию стресса. 5. Актуальные проблемы теории и практики</p>	Проработка учебного материала.	10	Опрос								

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

управления стрессов.																	
<b>Тема 5. «Основы предупреждения конфликтов в экскурсионной деятельности»</b> 1. Составить таблицу «Способы предупреждения конфликтов» <table border="1" data-bbox="225 510 1027 667"> <tr> <td>Социально-психологические</td> <td>Организационно-управленческие</td> <td>Морально-этические</td> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> </tr> </table>			Социально-психологические	Организационно-управленческие	Морально-этические	1.	2.	3.	Проработка учебного материала.	10	Опрос						
Социально-психологические	Организационно-управленческие	Морально-этические															
1.	2.	3.															
2. Творческая работа «Программа профилактики конфликтов».																	
<b>Тема 6. «Основы успешного разрешения конфликтов в экскурсионной деятельности»</b> 1. Составьте таблицу «Признаки эффективности управления конфликтом» <table border="1" data-bbox="244 891 1008 1133"> <thead> <tr> <th>Стиль управления конфликтом</th> <th>Результаты</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Игнорирование конфликта</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Силовое подавление</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Сглаживание</td> <td></td> </tr> <tr> <td>посредничество</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Стиль управления конфликтом	Результаты	1	2	Игнорирование конфликта		Силовое подавление		Сглаживание		посредничество		Проработка учебного материала.	10	Опрос
Стиль управления конфликтом	Результаты																
1	2																
Игнорирование конфликта																	
Силовое подавление																	
Сглаживание																	
посредничество																	
2. Решение задач и разбор конфликтных ситуаций.																	

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Список рекомендуемой литературы:

#### а) основная

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492371>


2. Светлов, В. А. Конфликтология: учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492413>

#### б) дополнительная

1. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496051>

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. —



Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

<https://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mB4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - СанктПетербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт/ ООО Знаниум. Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com> . - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

1.6. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных. студентов : сайт/ ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. URL: <https://ros-edu.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2022].

### **3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИБИС. - Москва, (2022). - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (GreBinnikon) : электронная библиотека/ ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.actionmedia.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»:** электронная библиотека: сайт/ ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

**5. SMART Imagebase** : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Изображение: электронные.


### **6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст: электронный.

6.2. Российское образование: федеральный портал/ учредитель ФГАУ «ФИЦТО». URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.

### **7. Образовательные ресурсы УлГУ:**



Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: 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: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик



подпись


к.п.н., доцент

должность


Михайлина И.А.


ФИО



Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		26.05.2023 протокол заседания кафедры № 11

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## Приложение 1 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Список рекомендуемой литературы:

#### а) основная

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514460>
2. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518582>

#### б) дополнительная

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513292>
2. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512481>
3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451>

#### Учебно-методическое обеспечение:

1. Михайлина И. А. Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по направлению «Туризм» - бакалавриат / И. А. Михайлина. - Ульяновск : УлГУ, 2022. - 18 с. - Неопубликованный ресурс. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/13922>.


Согласовано:

Ведущий специалист  
Должность сотрудника Научной библиотеки

Мамаева Е.П.  
ФИО

  
подпись

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2023  
дата

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## б) Программное обеспечение

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОС Microsoft Windows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфис Стандартный»

## в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].


### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

**6. Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки.  
– Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В. /  / 27.04.2023  
Должность сотрудника УИПТ                      ФИО                      подпись                      дата