

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений»
для студентов направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) «Экономика впечатлений»

Ставрополь, 2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Медиация в экономике впечатлений» является формирование компетенций УК-6; ПК-4 будущего специалиста по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Основная цель курса заключается в изучении и приобретении теоретических знаний и практических навыков современной теории, принципов, технологий и инструментов, применяемых для медиации в экономике впечатлений.

Задачами освоения дисциплины являются:

- развитие способностей разрешать конфликты при помощи медиации
- ознакомление с понятийным аппаратом медиации
- формирование навыков работы с конфиденциальной информацией
- умение разрешать споры в индустрии туризма и гостеприимства с участием медиатора
- умение применять инструменты медиации для разрешения споров в сфере экономики впечатлений
- ознакомление с особенностями разрешения споров в экономике впечатлений с помощью медиации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

1. Понимать и объяснять принципы медиации и альтернативного разрешения споров:
 - Уметь описывать основные концепции медиации, ее значение и применение в различных сферах, включая экономику впечатлений.
2. Применять инструменты активного слушания и эффективного общения:
 - Уметь использовать техники активного слушания для понимания интересов и потребностей сторон.
 - Владеть искусством ведения диалога и создания конструктивного общения.
3. Использовать функции медиатора в процессе медиации:
 - Уметь выполнять функции посредника в спорах, обеспечивая нейтральность и поддержку в процессе разрешения конфликтов.
4. Организовывать и проводить процедуру медиации:
 - Уметь формировать повестку переговоров, представлять стороны и структурировать процесс медиации.
5. Выявлять и работать с интересами сторон:
 - Уметь анализировать и интерпретировать интересы сторон, находить решения, удовлетворяющие обе стороны.
6. Применять медиативный подход к восприятию информации:
 - Уметь различать, как информация и восприятие влияют на процесс медиации и его результаты.
7. Разрешать споры в сфере туризма и гостеприимства с помощью медиации:
 - Осваивать специфические техники и рекомендации для медиации в контексте отрасли туризма и обслуживания.
8. Адаптировать медиативные стратегии для экономических споров:
 - Уметь применять принципы медиации к различным экономическим конфликтам, включая коммерческие споры.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на занятии студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На семинаре можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на семинаре, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

1. словарь терминов,
2. графики с комментариями,
3. формулы с комментариями и примерами,
4. структурно-логические схемы,
5. развернутые планы ответов на вопросы темы,
6. аннотации статей по теме семинара (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к зачету в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
- Определение задач и целей занятия.
- Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.
- Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения. Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.
- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.
- Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к семинарскому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Введение в медиацию. Альтернативное разрешение споров.

Цель: формирование знаний об основах медиации. На занятии разберем факторы развития альтернативных способов разрешения споров, системы и принципы разрешения споров, третейский суд, а также сущность третейского разбирательства, переговоры, подходы медиации, преимущества и недостатки медиации.

Вопросы для обсуждения:

1. Что является причиной роста популярности альтернативных методов урегулирования споров в современной экономике?
2. Ключевые отличия медиации от судебного процесса. Когда предпочтительнее использовать каждый из подходов?
3. Какие типы ситуаций требуют обязательного участия профессионального медиатора?
4. Чем определяется успех третейского суда и почему его решение может восприниматься участниками конфликта лучше, чем судебное постановление?
5. Примеры случаев, когда использование медиации позволило эффективно разрешить экономический спор.

Задание:

Подготовка к семинарскому занятию по следующим вопросам

1. Причины и предпосылки привлечения медиатора
2. Роли и функции третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель
3. Особенности выбора медиатора и определение его задач

Тема 2. Инструменты медиации: Активное слушание. Составные элементы общения. Основные виды общения

Цель: формирование знаний о применяемых инструментах медиации. На занятии разберем конфиденциальность, техники активного слушания, вопрос как инструмент медиатора, элементы общения между сторонами, классификацию общения. Рассмотрим вербальные и невербальные средства общения, убеждения как способ управления конфликтом.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие барьеры коммуникации возникают чаще всего в процессе ведения переговоров и как с ними справляться?
2. Какие качества необходимы профессиональному медиатору для эффективного применения техник активного слушания?
3. Наиболее эффективные приемы, используемые в переговорах для снятия напряжения между сторонами спора.
4. Какой вид общения (вербальный или невербальный) играет ведущую роль в разрешении конфликтов, и почему именно этот канал важен?

Задание:

Совместное выполнение студентами упражнения «Получаем-отдаем»

Участникам предлагается взять по одной из заранее заготовленных карточек, на ней написать свое имя и вернуть ее ведущему. Далее ведущий предлагает взять каждому участнику по карточке уже с именем участника группы (если участник вытягивает карточку со своим именем, то возвращает ее обратно ведущему и берет другую). Затем ведущий просит на полученной карточке написать следующее:

1. Как минимум три ваших желания в отношении этого человека на время работы семинара. Каждое желание должно конкретно описывать, что должен сделать этот человек или что он должен вам дать.
2. Как минимум пять возможных вознаграждений – способов, которыми вы хотели бы расплатиться с партнером.

После того, как карточки заполнены, ведущий предлагает начинать переговоры друг с другом. Ведущий обращает внимание на то, что перед участниками нет задачи прийти к результатам, которыми каждый останется довольным.

В результате переговоров у каждой пары должен появиться небольшой договор, который конкретно зафиксирует, что каждый отдает и что получает. Основное содержание договора каждому предлагается записать себе на карточке.

В заключение упражнения обсуждаются итоги каждого участника переговоров:

1. Довольны ли вы результатами переговоров?
2. На какое количество желаний удалось заключить договор?
3. Что удалось легко?
4. Какие трудности возникли в процессе выполнения упражнения?
5. Какие размышления возникли по поводу баланса «получаем-отдаем»?
6. В чем бы вам мог бы помочь медиатор?
7. Чтобы разрешить возникшие затруднения, какими, на ваш взгляд, качествами должен обладать медиатор?

Тема 3. Медиатор и процедура медиации. Основные функции посредника.

Цель: формирование знаний о процедуре медиации. На занятии разберем принципы поведения медиатора, работу с конфиденциальной информацией, требования и ограничения медиатора, функции медиатора, обеспечение профессиональной компетентности, риски соблюдения основных принципов, меры предосторожности.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие обязанности и полномочия имеет медиатор согласно принципам профессии?
2. Может ли медиатор раскрывать полученные сведения третьим лицам, и в каких случаях допускаются исключения?

3. Инструменты, которыми пользуется медиатор для успешного завершения процедуры медиации.

4. Необходимость строгого следования профессиональным стандартам медиации и возможные последствия несоблюдения этики медиатора.

5. Примеры конфликтов, неподлежащих разрешению путем медиации.

Задание:

Подготовка к семинарскому занятию

1. Изучить функции посредника во время медиации (беспристрастный организатор, активный слушатель, «Адвокат дьявола», генератор идей, расширитель ресурсов, обучающий ведению переговоров).
2. Найти реальные ситуации, в каждой из которых представлена какая-либо функция посредника.
3. Проанализируйте и дайте комментарии, насколько правильно была выбрана функция посредника и к какому результату она привела.

Тема 4. Медиация как процедура. Презентация сторон. Формирование повестки переговоров. Выработка предложений/решений. Подготовка соглашения.

Цель: формирование знаний о процедуре медиации и проведении переговоров. На занятии разберем фазы процедуры медиации, основы соглашения сторон, работу с информацией, стадии медиации, результат процедуры медиации, сущность соглашения, требования мирового соглашения, заключение сторонами соглашения.

Вопросы для обсуждения:

1. Последовательность этапов медиации и важность каждого этапа для достижения позитивного результата.
2. Возможность возобновления процедуры медиации после её официального окончания
3. Можно ли изменить предмет медиации в ходе самой процедуры, и какими правилами регламентируется такая ситуация?
4. Причины отказа одной стороны подписывать соглашение после успешно проведенной медиации.
5. Какова роль медиатора в подготовке итогового документа (например, мирового соглашения), и какую юридическую силу оно приобретает?

Задание:

Разделиться на группы. Каждая подгруппа получает карточку с функцией медиатора:

1. Оценщик конфликтов – в этой роли медиатор должен обдуманно и тщательно изучить все измерения спора с точек зрения обеих (или всех) спорящих сторон.
2. Активный слушатель – в этой роли медиатор должен слушать активно, с тем, чтобы усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую.
3. Беспристрастный организатор процесса – в этой роли медиатор имеет несколько функций:
4. Генератор альтернативных предложений – в этой роли медиатор может помочь спорщикам найти иные решения, которые, в конечном итоге, могут послужить спасению репутации стороны.
5. Расширитель ресурсов – медиатор снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию.

Ведущий предлагает каждой подгруппе с учетом доставшейся ей функции выполнить следующее задание:

1. Выделить формы поведения, которые в соответствии с функцией, должны быть присущи медиатору (например, расширитель ресурсов – помогает разобраться с нормативно-правовой базой, регулирующей предмет спора, оценщик конфликта – помогает найти информацию о конфликте в социальной сети, в СМИ и т.д.).
2. Продумать, как функция может «трансформироваться», нарушая принципы беспристрастности, добровольности, конфиденциальности, принимая роли «жертвы» или

«преследователя», «спасателя».

3. Предложить способ сохранения продуктивной функции медиатора.
4. Выступить с проработанным заданием и обосновать свою точку зрения.

Тема 5. Работа с интересами сторон.

Цель: формирование знаний о процедуре работы сторон. На занятии разберем привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации, выявление интересов сторон, пирамиду потребностей, ответственность выполнения правил, обращение к источникам для получения более обширных сведений

Вопросы для обсуждения:

1. Насколько важно участие третьей стороны (экспертов, специалистов) в процессе медиации и каким образом это влияет на исход дела?
2. В какой степени медиатор обязан учитывать интересы всех вовлеченных сторон, включая заинтересованных третьих лиц?
3. Как выявить скрытые мотивы участников переговорного процесса и насколько важно это для принятия оптимального решения?
4. Возможно ли полное удовлетворение интересов всех сторон одновременно, и каковы механизмы нахождения компромисса?
5. Роль медиатора в определении ответственности сторон перед выполнением условий достигнутых соглашений.

Задание (индивидуальное с публичным выступлением):

Диагностика конфликта. Составьте карту конфликта, в которой должны быть отражены все переменные конфликта: тип противоречия, субъекты противоречия, причины конфликта реальные и воспринимаемые; повод (инцидент); участники, их характеристики (статус, сила, ресурсы, сильные и слабые стороны, насколько вовлечены в конфликт); интересы (карта интересов), цели в конфликте; характеристика эмоционального фона конфликта; психологические особенности вовлеченных в конфликт индивидов; условия возникновения и этапы развития конфликта и т.п. Определите позицию сторон, их интересы и цели. Подумайте как иначе можно было решить данных конфликт.

Тема 6. Медиативный подход: Информация в медиации. Восприятие в медиации.

Работа с интересами сторон.

Цель: формирование знаний о медиативном подходе. На занятии разберем виды и значимость информации, критерии разделения информации, структуру информации, работу с информацией, сущность интересов, выявление интересов сторон, проблемы выявления интересов.

Вопросы для обсуждения:

1. Каким образом медиатор собирает необходимую информацию для анализа ситуации и выработки решений?
2. Является ли объективная оценка ситуации задачей медиатора, и каким образом осуществляется проверка достоверности предоставленных данных?
3. В чём состоит разница между фактическим материалом и субъективным восприятием события участником спора?
4. К чему приводят искажённые представления о событии в процессе медиации, и как медиатор решает подобные проблемы?
5. Возможны ли случаи неправильного выбора приоритетов интересов, и какие меры предпринимает медиатор для предотвращения ошибок?

Задание:

Подготовка к семинарскому занятию по следующим вопросам

1. Принципы работы с объективной информацией
2. Принципы работы с субъективной информацией
3. Особенности интерпретации полученной информации

4. Определение значимости полученной информации
5. Работа с конфиденциальной информацией.

Тема 7. Особенности разрешения споров в туризме и гостеприимстве с помощью медиации.

Цель: формирование знаний о специфике разрешения споров. На занятии разберем определение возникновения споров в индустрии туризма и гостеприимства, определение готовности сторон привлечь медиатора, этапы разрешения конфликтов, выбор посредника/медиатора.

Вопросы для обсуждения:

1. По каким причинам часто возникают споры в сфере туризма и гостеприимства, и возможно ли заранее предотвратить такие конфликты?
2. Всегда ли туристы готовы обращаться к услугам профессиональных посредников для решения возникших проблем?
3. Эффективность использования медиации для разрешения конкретных ситуаций, связанных с качеством услуг в гостиницах и ресторанах.
4. Какие трудности испытывают медиаторы при рассмотрении претензий туристов, вызванных отказом в предоставлении заявленных услуг?
5. Представьте ситуацию, когда компания отказывается принять предложение медиатора по урегулированию спора, как действовать медиатору дальше?

Задание:

1. Проведите анализ с письменной фиксацией ответов работников и менеджеров индустрии гостеприимства о том, 1) с какими конфликтами им наиболее часто приходится иметь дело на работе; 2) как эти конфликты обычно разрешаются.
2. Анализ результатов работы. На основе собранных данных ответьте на следующие вопросы. С какой стороной функционирования индустрии в большей степени связаны выявленные вами конфликты? Каковы основные причины конфликтов в терминах организационной теории? Как относятся представители индустрии туризма и гостеприимства к конфликтам? Почему? На ваш взгляд, имеются ли навыки предотвращения, управления, сглаживания, разрешения конфликтов у представителей организаций, ситуацию которых вы проанализировали?

Тема 8. Особенности разрешения экономических споров с помощью медиации.

Цель: формирование знаний о специфике разрешения споров. На занятии разберем примеры эффективной медиации, медиацию в предпринимательской деятельности, медиацию в кредитно-финансовой сфере.

Вопросы для обсуждения:

1. В каких ситуациях предприниматели предпочитают разрешать экономические разногласия через процедуру медиации?
2. Каково значение медиации в предпринимательской деятельности, особенно в области малого бизнеса?
3. Какие сложности встречаются при привлечении медиатора для разрешения финансовых споров?
4. Случаи экономической медиации в кредитно-финансовой сфере.

Задание:

Подготовка к семинарскому занятию по следующим вопросам

1. Наиболее эффективные инструменты разрешения экономических споров.
2. Специфика медиации в предпринимательской деятельности.
3. Часто встречающиеся результаты примирения лиц, участвующих в экономических спорах
4. Особенности медиации при решении экономических споров

Тема 9. Особенности разрешения споров в экономике впечатлений с помощью медиации

Цель: формирование знаний о специфике разрешения споров. На занятии разберем определение особенности возникновения споров и методы их решения, развитие альтернативных механизмов разрешения споров в экономике впечатлений, этапы привлечения медиаторов для решения конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Есть ли различия в порядке рассмотрения споров, возникающих в сфере оказания услуг развлечений и отдыха, и традиционными экономическими спорами?
2. Какие особые сложности возникают при применении медиации в отношении потребителей туристических продуктов и мероприятий?
3. Могут ли организаторы массовых развлекательных мероприятий самостоятельно решать возникающие конфликты без обращения к медиации?
4. Чьи интересы важнее учитывать в первую очередь при разрешении конфликтов в экономике впечатлений - организаторов мероприятия или клиентов?
5. Насколько эффективны методы медиации в решении глобальных отраслевых проблем, затрагивающих многие субъекты рынка сферы досуга и развлечений?

Задание:

Работа в подгруппах. Выберите для представления группе и кратко опишите на листе бумаги как можно больше запомнившихся конфликтов в экономике впечатлений, участником или свидетелем которого вы были, по схеме: участники, причина конфликта, как он разворачивался и другие ключевые аспекты. Группа выбирает 5 конфликтных наиболее интересных и существенных ситуаций для анализа и сравнивает их процесс действия и решения. По итогу студенты должны предложить наиболее успешное решение ситуации выхода из конфликта.

4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

4.1 Основная литература

1. Кашапов М. М. Основы конфликтологии. М.: Юрайт. 2024. 117 с.
2. Охременко И. В. Конфликтология. М.: Юрайт. 2024. 155с.
3. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная. М.: Юрайт. 2024. 396 с

4.2 Дополнительная литература

1. Сафонов А. А., Сафонова М. А. Международные конфликты в XXI веке. М.: Юрайт. 2023. 416 с.

2. Черкасская Г. В., Бадхен М. Л. Управление конфликтами. М.: Юрайт. 2024. 250 с.

4.3 Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. 1. Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].

2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].

4.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Лига медиаторов Поволжья – Режим доступа: <http://www.mediators-tatarstan.ru/>.
2. Лига медиаторов Санкт-Петербург – Режим доступа: <http://www.arbimed.ru/>.
3. Международная ассоциация интегрированной медиации – Режим доступа: <http://www.in-mediation.eu/>.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации самостоятельной работы
по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений»
для студентов направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность «Экономика впечатлений»
(профиль)

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

**3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ
ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ**

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления 43.03.02 Туризм самостоятельное решение ситуационных заданий по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему дипломированному специалисту в его трудовой деятельности.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть работы должна отражать понимание студентом теоретического значения исследуемого вопроса. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению особенностей и технологий сервисной деятельности.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений об особенностях делового общения в туризме.

Самостоятельная работа состоит из подготовки ответа на вопросы. Выбор вопроса производится в соответствии с п. 2.1.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

- изучит теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;

- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;

- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать выбранному вопросу, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

2.1 Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности:

1. Подходы в понимании сущности конфликта
2. Сущность конфликта и его причины
3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
4. Понятие конфликта. Определение его сущности
5. Модель развития конфликта
6. Функции и границы конфликтов
7. Классификация конфликтов
8. Описательные модели структуры конфликта
9. Объект и предмет конфликтного процесса
10. Субъекты конфликтного процесса
11. Основные этапы, периоды и стадии конфликта
12. Медиация как альтернативный способ разрешения споров
13. Схема развития конфликта
14. Философия управления конфликтами
15. Методы сбора социальной информации
16. Методики анализа конфликта
17. Информационная модель конфликта
18. Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте
19. Прогнозирование конфликта в организации
20. Бизнес-конфликты, их виды
21. Предупреждение конфликтов: управленческий подход
22. Основные направления управленческого подхода в предупреждении конфликтов
23. Предупреждение конфликтов и качество менеджмента организации
24. Структурирование конфликтов в организации
25. Структурные методы управления конфликтом
26. Организационные изменения и конфликты, связанные с ними
27. Стратегия поведения в конфликте
28. Стратегия уклонения
29. Стратегия компромисса
30. Стратегия ухода
31. Стратегия сотрудничества
32. Стратегия приспособления
33. Техника решения конфликтных ситуаций
34. Социально-психологические технологии управления конфликтами
35. Методы позитивного поведения

2.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Причины конфликтов в организации
2. Методы исследования конфликтов и управления ими
3. Основные структурные элементы конфликта
4. Понятие и основные виды конфликтогена
5. Методы позитивного поведения
6. Основные положения теории трансактного анализа
7. Содержание управления конфликтами
8. Типы конфликтных личностей
9. Технологии рационального поведения в конфликте
10. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
11. Модели поведения партнеров в переговорном процессе
12. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
13. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
14. Сферы проявления межличностных конфликтов
15. Управление межличностными конфликтами
16. Понятие групповых конфликтов и их классификация.
17. Конфликт «личность — группа»
18. Межгрупповые конфликты
19. Источники конфликтов в сфере управления
20. Классификация конфликтов в сфере управления
21. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен
22. Основные типы организационных конфликтов по Ф. Лютенсу
23. Социальные конфликты: понятие и сущность
24. Политические конфликты: понятие и сущность
25. Глобальные конфликты: понятие и сущность
26. Функциональная и конфликтная модели общества
27. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организации
28. Приемы, используемые в переговорном процессе (тактики переговоров).
29. Понятие посредничества в конфликте и история его развития.
30. Медиация как техника целенаправленного вмешательства в конфликт. Стадии медиации.
31. Функции и требования к медиатору
32. Роль корпоративной культуры в разрешении конфликтов
33. Эффективное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликта

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

3.1 Основная литература

1. Кашапов М. М. Основы конфликтологии. М.: Юрайт. 2024. 117 с.

2. Охременко И. В. Конфликтология. М.: Юрайт. 2024. 155с.
3. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная. М.: Юрайт. 2024. 396 с
- 3.2 Дополнительная литература
 1. Сафонов А. А., Сафонова М. А. Международные конфликты в XXI веке. М.: Юрайт. 2023. 416 с.
 2. Черкасская Г. В., Бадхен М. Л. Управление конфликтами. М.: Юрайт. 2024. 250 с.
- 3.3 Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 1. 1. Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].
 2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Медиация в экономике впечатлений» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].
- 3.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
 1. Лига медиаторов Поволжья – Режим доступа: <http://www.mediators-tatarstan.ru/>.
 2. Лига медиаторов Санкт-Петербург – Режим доступа: <http://www.arbimed.ru/>.
 3. Международная ассоциация интегрированной медиации – Режим доступа: <http://www.in-mediation.eu/>.