

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.07.2026 09:41:30  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра менеджмента и экономики

Принято Ученым Советом  
18 февраля 2026 г.  
Протокол № 02-06-01

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
16 февраля 2026 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Конфликтология»**

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
профиль – «Управление бизнесом и логистика»  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.УО0.15**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
Протокол № 5 от 21 января 2026  
г.

Разработчик: Питюков В.Ю,  
д.п.н., профессор кафедры  
педагогике и психологии

Химки 2026

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** - формирование у обучающихся компетенций УК-3; УК-9; ПК-9 средствами дисциплины «Конфликтология».

**Задачи дисциплины.**

Изучение дисциплины предполагает решение следующих задач:

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

УК -3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Командная работа и лидерство	<b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет эффективное социальное взаимодействие УК-3.2. Активно реализует свою роль в команде	<b>Знает</b> типологию и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия; определения ролевой принадлежности <b>Умеет</b> осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде <b>Владеет</b> навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методикой оценки своих действий,

			приемами самореализации.
Инклюзивная компетентность	<b>УК-9.</b> Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Использует базовые дефектологические знания в социальной сфере УК-9.2. Использует базовые дефектологические знания в профессиональной сфере	<b>Знает:</b> основные направления дефектологии, особенности организации деятельности, социальных и профессиональных взаимодействий в социальной и профессиональной сферах <b>Умеет</b> использовать способы и средства организации деятельности, профессиональных и социальных взаимодействий по основным направлениям дефектологии <b>Владет</b> методами организации деятельности, профессиональных и социальных взаимодействий, навыками их использования по основным направлениям дефектологии
Организационно-управленческая	<b>ПК-9.</b> Способен к формированию команды и управлению организационным поведением работников для решения оперативных задач бизнеса, включая анализ и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций	ПК-9.1. Осуществляет подбор и распределение ролей в команде с учетом психологических особенностей и профессиональных компетенций сотрудников. ПК-9.2. Проектирует эффективные каналы коммуникации (вертикальные, горизонтальные) и применяет техники делового общения	<b>Знать:</b> Основные теории и модели организационного поведения (индивидуального, группового, организационного); Типологию командных ролей и этапы развития команды; Виды и структуры организационных коммуникаций, барьеры в общении и

		<p>для предупреждения и разрешения организационных конфликтов.</p> <p>ПК-9.3. Анализирует групповую динамику и применяет инструменты лидерства и мотивации для корректировки организационного поведения и выполнения оперативных планов.</p>	<p>способы их преодоления;</p> <p>Методы диагностики социально-психологического климата в коллективе;</p> <p>Стратегии поведения в конфликтных ситуациях и основы переговорного процесса;</p> <p>Принципы деловой этики и корпоративной культуры.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>Определять оптимальный стиль руководства в зависимости от зрелости команды и ситуации (ситуационное лидерство);</p> <p>Формировать проектные и операционные команды для решения бизнес-задач;</p> <p>Проводить деловые совещания, переговоры и публичные выступления, выбирая адекватные каналы и средства коммуникации;</p> <p>Распознавать признаки зарождающегося конфликта и применять медиативные техники для его урегулирования;</p> <p>Разрабатывать нормы и регламенты внутреннего взаимодействия сотрудников.</p> <p><b>Владеть:</b></p>
--	--	--	---

			<p>Навыками оценки личностного потенциала сотрудников и их совместимости при командной работе;</p> <p>Методами убеждения, аргументации и конструктивной критике в деловом общении;</p> <p>Технологиями проведения «мозговых штурмов» и фасилитации групповых обсуждений;</p> <p>Инструментами управления стрессом и эмоциональным интеллектом в профессиональной деятельности;</p> <p>Навыками построения формальных и неформальных коммуникационных сетей внутри подразделения.</p>
--	--	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана и изучается в 5 семестре на очной форме обучения.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

##### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		1
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	36	36
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	16	16
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	16	16
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		1
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)		
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	70	70
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, курсовой проект, зачет)</b>		Зачет с оценкой
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 5. Содержание дисциплины

Конфликтология как наука. Конфликт как социальный феномен. Внутриличностный конфликт. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Семейные конфликты. Конфликт в организации. Социальные конфликты. Предупреждение и разрешение конфликтов.

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1.	<b>Содержание основных понятий курса</b>	
1.1.	Тема 1. Сущность и виды конфликтов в логистике	Конфликт как столкновение противоположных интересов, целей или позиций участников логистической деятельности. Основные элементы конфликта: объективная конфликтная ситуация, инцидент, участники конфликта. Виды конфликтов в логистике: по сфере возникновения (производственные, организационные, межличностные), по направленности (горизонтальные – между диспетчерами, вертикальные – между руководителями и подчинёнными), по результату (конструктивные, деструктивные). Типичные конфликты в логистической деятельности: между диспетчером и водителем (распределение рейсов, оплата, условия труда), между складом и транспортом (простои при погрузке, ошибки в документах), между логистической компанией и клиентом (задержки, порча груза, неверная информация), между перевозчиком и таможенной (ошибки в декларациях, штрафы). Функции конфликтов в логистике: позитивные (выявление проблем, стимулирование изменений) и негативные (снижение производительности, ухудшение климата, текучесть кадров). Причины конфликтов в логистике: недостаток информации, нечёткая формулировка задач, разная трактовка договорённостей, дефицит ресурсов, несовместимость целей, культурные различия при международных перевозках.
1.2.	Тема 2. Структура и динамика конфликта в логистической деятельности	Структура конфликта в логистике: стороны конфликта (участники), предмет конфликта (реальный или мнимый повод), объект конфликта (ресурс, власть, статус), условия протекания. Динамика конфликта в логистической организации: этапы возникновения (латентный период – накопление противоречий), открытый период (инцидент, эскалация), завершение конфликта (разрешение, затухание, урегулирование). Особенности динамики конфликтов между диспетчером и водителем: накопление недовольства из-за несправедливого распределения рейсов, инцидент (отказ выезжать в рейс), эскалация (конфликт переходит на руководство), разрешение (пересмотр системы мотивации). Эскалация конфликта в логистике: расширение числа

		участников, ожесточение позиций, переход от деловых аргументов к личным. Анализ конфликта на разных этапах для выбора оптимальной стратегии разрешения. Способы завершения конфликта в логистике: разрешение (устранение причины), урегулирование (соглашение с помощью третьей стороны), затухание (потеря интереса), устранение оппонента (увольнение). Типичные ошибки при анализе конфликта в логистической компании и способы их избежать.
1.3.	Тема 3. Стратегии поведения и методы разрешения конфликтов в логистике	Стратегии поведения участников конфликта в логистике по модели К. Томаса и Р. Киллмена: конкуренция (соперничество) – жёсткое отстаивание своей позиции, применимо в экстренных ситуациях; сотрудничество – поиск решения, удовлетворяющего обе стороны, оптимально для разрешения конфликтов с клиентами; компромисс – взаимные уступки, эффективен при конфликтах между отделами; избегание – уход от конфликта, применим при малозначительных разногласиях; приспособление – сглаживание противоречий, целесообразно для сохранения отношений с ключевыми партнёрами. Выбор стратегии в зависимости от типа конфликта в логистике. Методы разрешения конфликтов в логистической компании: внутриличностные (методы саморегуляции для диспетчеров), структурные (разъяснение требований к работе, использование координационных механизмов, установление общих целей), межличностные (стили поведения). Технологии разрешения конфликтов: активное слушание, «Я-сообщения» (описание своих чувств вместо обвинений), чёткая аргументация, фиксация договорённостей в письменном виде. Медиация в логистике: привлечение независимого посредника для разрешения споров между перевозчиком и грузоотправителем, между логистической компанией и клиентом. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов в логистике: подготовка, ведение, завершение.
2.	Тема 4. Управление конфликтами в логистической организации	Управление конфликтами как особая функция менеджмента в логистической компании. Прогнозирование конфликтов в логистике: анализ потенциальных причин, мониторинг показателей (текучесть кадров, количество жалоб, частота ошибок в документах). Профилактика конфликтов в логистике: создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе водителей и диспетчеров, справедливое распределение рейсов и премий, чёткое доведение должностных инструкций, стандартизация процедур, прозрачная система информирования о статусе груза для клиентов. Стимулирование конструктивных конфликтов в логистике: поощрение сотрудников за выявление проблем, проведение деловых дискуссий о путях оптимизации процессов. Регулирование конфликтов: оперативное вмешательство руководителя на ранних стадиях, создание согласительных комиссий в компании. Разрешение конфликтов в логистике: алгоритм действий руководителя при поступлении жалобы от водителя, клиента или таможни. Контроль за исполнением решений, принятых по итогам разрешения конфликта. Оценка эффективности управления конфликтами в логистической

		компании: снижение текучести кадров, рост удовлетворённости клиентов, уменьшение количества ошибок в документах. Формирование системы обратной связи для выявления скрытых конфликтов в логистической организации.
3.	Тема 5. Межкультурные конфликты в международной логистике	Межкультурный конфликт как разновидность конфликта, возникающая из-за непонимания культурных различий между участниками международных логистических операций. Причины межкультурных конфликтов в логистике: различия в деловом этикете (отношение к пунктуальности, форма обращения), разные стили коммуникации (прямые и косвенные), несовпадение ценностей (индивидуализм vs коллективизм), неверная интерпретация невербальных сигналов, религиозные различия (рабочее время в Рамадан, выходные дни). Особенности деловой культуры стран – ключевых партнёров в логистике: Германия (пунктуальность, документальность, прямота), Китай (иерархия, важность отношений, «сохранение лица», косвенные ответы), ОАЭ и Саудовская Аравия (роль личных связей, религиозные традиции, неспешность переговоров), США (прагматизм, ориентация на результат, дружелюбие, прямота). Типичные межкультурные конфликты в международной логистике: недопонимание сроков в переговорах с полихронными культурами, конфликт из-за стиля переписки (немецкая прямота vs китайская косвенность), неверное истолкование молчания на переговорах. Способы предотвращения и разрешения межкультурных конфликтов в логистике: изучение культуры партнёра перед началом сотрудничества, привлечение переводчиков и культурных посредников, адаптация контрактов и деловой переписки, обучение персонала кросс-культурным компетенциям, толерантность и уважение к чужим традициям.
3.1.	Тема 6 . Конфликты в системе «логистическая компания – клиент» и работа с претензиями	Конфликты с клиентами как наиболее значимые для бизнеса логистической компании. Причины конфликтов в системе «логистическая компания – клиент»: задержка доставки (нарушение согласованных сроков), порча груза (неправильные условия транспортировки или хранения), утрата груза, ошибки в документах (неправильное оформление транспортной накладной, счёта), неверная информация о статусе груза (отслеживание), невыполнение дополнительных обещаний, необоснованный рост тарифов, низкое качество обслуживания (грубость диспетчера, отсутствие обратной связи). Алгоритм работы с конфликтами и претензиями клиента в логистике: приём и фиксация претензии (в письменном виде), выяснение обстоятельств (проверка документов, показаний водителя, данных GPS), принятие решения (признание вины, отказ, частичное удовлетворение), информирование клиента о решении, выполнение обязательств (компенсация, скидка, пересылка груза), пост-конфликтный анализ. Типовые фразы для общения с недовольным клиентом на русском и английском языке. Компенсационные меры при конфликтах с клиентами: скидка на следующую перевозку, частичный возврат оплаты, бесплатная пересылка

	<p>повреждённого груза. Профилактика конфликтов с клиентами в логистике: прозрачная система отслеживания груза, регулярное информирование клиента о статусе доставки, точное документооборот, обучение диспетчеров навыкам работы с возражениями, реалистичные обещания сроков. Оценка ущерба от конфликтов с клиентами: потеря клиента, снижение лояльности, негативные отзывы, судебные издержки. Превращение конфликта в возможность укрепления отношений с клиентом: быстрое решение проблемы, бонусы за лояльность.</p>
--	--

## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий, коды формулируемых компетенций

### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО	
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)		ГК (ПА)
Тема 1. Сущность и виды конфликтов в логистике	УК-3			2		4		12
Тема 2. Структура и динамика конфликта в логистической деятельности	УК-9			2		4		12
Тема 3. Стратегии поведения и методы разрешения конфликтов в логистике	ПК-9			2		2		12
Тема 4. Управление конфликтами в логистической организации	ПК-9			4		2		10
Тема 5. Межкультурные конфликты в международной логистике	УК-3			2		2		12
Тема 6. Конфликты в системе «логистическая компания – клиент» и работа с претензиями	УК-9			4		2		12
Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-3	2	2				2	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	ПК-9	4	2				2	2
<b>Всего часов</b>		108	36	16		16	2	72

### 6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

#### **Тема 1. Сущность и виды конфликтов в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся системного понимания сущности и видов конфликтов в логистике для анализа межличностных, групповых и организационных коммуникаций и эффективного социального взаимодействия в команде.

**Компетенции:** УК-3, УК-9, ПК-9.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Какие конфликты в логистической компании наиболее опасны для командного взаимодействия: между диспетчерами, между водителями или между диспетчером и водителем?

#### **2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Понятие конфликта, его элементы и участники в логистике.
2. Виды конфликтов в логистической деятельности.
3. Типичные конфликты: диспетчер-водитель, склад-транспорт, с клиентом, с таможенной.
4. Функции конфликтов: позитивные и негативные для логистической компании.
5. Основные причины конфликтов в логистике.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков анализа конфликтов. Обучающимся предлагается описание конфликта между диспетчером и водителем из-за «неудобного» рейса. Необходимо определить тип конфликта, его возможные причины, предложить вариант социального взаимодействия для разрешения ситуации. Результат оформить в виде кратких рекомендаций.

#### **Тема 2. Структура и динамика конфликта в логистической деятельности**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся понимания структуры и динамики конфликта для анализа коммуникаций и реализации командной роли в процессе разрешения конфликтных ситуаций.

**Компетенции:** УК-3, УК-9, ПК-9.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** На каком этапе конфликта между водителем и диспетчером легче всего его разрешить? Как предотвратить эскалацию конфликта?

#### **2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Структура конфликта: стороны, предмет, объект, условия.
2. Динамика конфликта в логистике: латентный период, инцидент, эскалация, завершение.

3. Особенности динамики конфликта «водитель-диспетчер».
4. Способы завершения конфликта в логистической компании.
5. Типичные ошибки при анализе конфликта.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков анализа динамики конфликта. Обучающимся предлагается описание конфликтной ситуации: водитель отказался выезжать в рейс, диспетчер пожаловался руководителю. Необходимо определить этапы динамики конфликта, предложить действия для завершения конфликта на ранней стадии. Результат оформить в виде алгоритма действий.

### **Тема 3. Стратегии поведения и методы разрешения конфликтов в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков выбора стратегий поведения и применения методов разрешения конфликтов для эффективного социального взаимодействия и реализации командной роли.

**Компетенции:** УК-3, УК-9, ПК-9.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Какая стратегия поведения наиболее эффективна при конфликте с клиентом из-за задержки груза? Какая – при конфликте между водителями из-за распределения рейсов?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.
2. Выбор стратегии в зависимости от типа конфликта в логистике.
3. Методы разрешения конфликтов: структурные и межличностные.
4. Технологии разрешения: активное слушание, «Я-сообщения».
5. Медиация в логистике: роль третьей стороны.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков выбора стратегии разрешения конфликта. Обучающимся предлагается конфликт: водитель требует повышения оплаты за сложный рейс, диспетчер отказывает. Необходимо выбрать стратегию поведения, предложить компромиссное решение, составить сценарий короткого диалога (4–5 реплик). Результат оформить в виде диалога.

### **Тема 4. Управление конфликтами в логистической организации**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков управления конфликтами в логистической организации для проектирования организационных коммуникаций и социального взаимодействия.

**Компетенции:** УК-3, УК-9, ПК-9.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Как профилактика конфликтов в логистической компании может снизить текучесть водителей? Какие методы профилактики наиболее эффективны?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Прогнозирование конфликтов в логистике: анализ показателей.
2. Профилактика конфликтов: справедливое распределение рейсов, стандартизация, информирование.
3. Стимулирование конструктивных конфликтов в логистике.

4. Регулирование конфликтов: вмешательство руководителя, согласительные комиссии.

5. Оценка эффективности управления конфликтами в логистике.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков управления конфликтами. Обучающимся предлагается описание логистической компании с высоким уровнем текучести водителей. Необходимо предложить 3–4 мероприятия по профилактике конфликтов, разработать план внедрения. Результат оформить в виде краткого плана мероприятий.

### **Тема 5. Межкультурные конфликты в международной логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков анализа и разрешения межкультурных конфликтов в международной логистике с учётом базовых дефектологических знаний о различиях в коммуникации.

**Компетенции:** УК-3, УК-9, ПК-9.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Почему немецкие и китайские партнёры по-разному трактуют сроки поставки? Как предотвратить межкультурный конфликт при переговорах с арабскими экспедиторами?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Причины межкультурных конфликтов в международной логистике.
2. Особенности деловой культуры Германии, Китая, ОАЭ.
3. Типичные межкультурные конфликты в логистике.
4. Способы предотвращения межкультурных конфликтов.
5. Разрешение межкультурных конфликтов: роль переводчика и культурного посредника.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков предотвращения межкультурных конфликтов. Обучающимся предлагается ситуация: китайский партнёр не даёт прямого ответа на вопрос о сроках поставки. Необходимо объяснить культурную причину такого поведения, предложить вариант реакции логистического менеджера. Результат оформить в виде кратких рекомендаций (3–5 предложений).

### **Тема 6. Конфликты в системе «логистическая компания – клиент» и работа с претензиями**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков работы с конфликтами и претензиями клиентов для эффективного социального взаимодействия и реализации командной роли.

**Компетенции:** УК-3, УК-9, ПК-9.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Как правильно отвечать на претензию клиента о задержке груза? Какие компенсационные меры наиболее эффективны для сохранения клиента?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Причины конфликтов с клиентами в логистике.
2. Алгоритм работы с претензией клиента: от приёма до исполнения.
3. Типовые фразы для общения с недовольным клиентом.
4. Компенсационные меры при конфликтах с клиентами.

5. Профилактика конфликтов с клиентами: отслеживание груза, информирование, обучение диспетчеров.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков работы с претензиями. Обучающимся предлагается написать короткий ответ на претензию клиента о повреждённом грузе (3–4 предложения): принести извинения, предложить компенсацию (скидка 10% на следующую перевозку). Результат оформить в виде текста письма.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Тема 1. Сущность и виды конфликтов в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся системного понимания сущности и видов конфликтов в логистике для анализа межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Понятие конфликта и его основные элементы в логистической деятельности;
2. Виды конфликтов в логистике: по сфере, направленности, результату;
3. Типичные конфликты в логистике: диспетчер-водитель, склад-транспорт, компания-клиент;
4. Основные причины конфликтов в логистической компании.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков анализа конфликтов. Обучающимся предлагается описание конфликта между диспетчером и водителем из-за «неудобного» рейса. Необходимо определить тип конфликта, его возможные причины, предложить вариант разрешения ситуации. Результат оформить в виде кратких рекомендаций.

### **Тема 2. Структура и динамика конфликта в логистической деятельности**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся понимания структуры и динамики конфликта для анализа и проектирования межличностных коммуникаций в логистике.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Структура конфликта: стороны, предмет, объект, условия протекания;
2. Этапы динамики конфликта в логистике: латентный период, инцидент, эскалация, завершение;
3. Особенности динамики конфликта «водитель – диспетчер»;
4. Способы завершения конфликта в логистической компании.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков анализа динамики конфликта. Обучающимся предлагается описание конфликтной ситуации: водитель отказался выезжать в рейс, диспетчер пожаловался руководителю. Необходимо определить этапы динамики конфликта, предложить действия для его завершения на ранней стадии. Результат оформить в виде алгоритма действий.

### **Тема 3. Стратегии поведения и методы разрешения конфликтов в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков выбора стратегий поведения и применения методов разрешения конфликтов в логистической деятельности.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление;
2. Выбор стратегии в зависимости от типа конфликта в логистике;

3. Методы разрешения конфликтов: структурные и межличностные;
4. Медиация в логистике: роль третьей стороны при разрешении споров.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков выбора стратегии разрешения конфликта. Обучающимся предлагается конфликт: водитель требует повышения оплаты за сложный рейс, диспетчер отказывает. Необходимо выбрать стратегию поведения, предложить компромиссное решение, составить сценарий короткого диалога (4–5 реплик). Результат оформить в виде диалога.

#### **Тема 4. Управление конфликтами в логистической организации**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков управления конфликтами в логистической организации для проектирования организационных коммуникаций.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

##### **Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Прогнозирование и профилактика конфликтов в логистике;
2. Стимулирование конструктивных конфликтов в логистической компании;
3. Регулирование конфликтов: вмешательство руководителя, согласительные комиссии;
4. Оценка эффективности управления конфликтами в логистике.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков управления конфликтами. Обучающимся предлагается описание логистической компании с высоким уровнем текучести водителей. Необходимо предложить 3 мероприятия по профилактике конфликтов. Результат оформить в виде краткого плана мероприятий.

#### **Тема 5. Межкультурные конфликты в международной логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков анализа и разрешения межкультурных конфликтов в международной логистике.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

##### **Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Причины межкультурных конфликтов в международной логистике;
2. Особенности деловой культуры Германии, Китая, ОАЭ и их влияние на коммуникации;
3. Типичные межкультурные конфликты в логистике (сроки, стиль переписки, переговоры);
4. Способы предотвращения и разрешения межкультурных конфликтов.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков предотвращения межкультурных конфликтов. Обучающимся предлагается ситуация: китайский партнёр не даёт прямого ответа на вопрос о сроках поставки. Необходимо объяснить культурную причину такого поведения, предложить вариант реакции логистического менеджера. Результат оформить в виде кратких рекомендаций.

#### **Тема 6. Конфликты в системе «логистическая компания – клиент» и работа с претензиями**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков работы с конфликтами и претензиями клиентов в логистической деятельности.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

##### **Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Причины конфликтов с клиентами в логистике;
2. Алгоритм работы с претензией клиента;
3. Компенсационные меры при конфликтах с клиентами;
4. Профилактика конфликтов с клиентами в логистической компании.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков работы с претензиями. Обучающимся предлагается написать короткий ответ на претензию клиента о повреждённом грузе (3–4 предложения): принести извинения, предложить компенсацию (скидка 10% на следующую перевозку). Результат оформить в виде текста письма.

## 7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

### 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### 8.1. Основная литература

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21487-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583121>

2. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17752-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590593>

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, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916>

#### 8.2. Дополнительная литература

1. Никонова, С. Б. Конфликтология духовной сферы : учебник для вузов / С. Б. Никонова, А. М. Сидоров, А. В. Успенская ; под редакцией С. Б. Никоновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10448-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586837>

2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебник для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585796>

## 9. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 9.1. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://www.economy.gov.ru> – Официальный сайт Министерства экономического развития;
2. <https://rosstat.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной службы

государственной статистики;

3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения РСТ, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www.fas.gov.ru> - Федеральная антимонопольная служба;
5. <http://www.rosreestr.ru> - Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии;
6. <http://www.fedsfm.ru> - Федеральная служба по финансовому мониторингу;
  7. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
  8. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
  9. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
  10. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
  11. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
  12. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
  13. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
14. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
15. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
16. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
17. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
18. <https://www.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
19. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA);
20. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
21. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
22. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
23. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Ежегодно обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебная аудитория (кабинет экономических дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: оборудование: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкафы, учебная доска, стенды; технические средства обучения: ПК, экран, проектор

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены: персональные компьютеры (10 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Комплект мебели

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).