

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 6 » июня 2019 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология и конфликтология в организациях сферы услуг**

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
3	4/144	18	18	-	108	Зачет
Итого	4/144	18	18	-	108	Зачет

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** – формирование у студентов компетенций в области психологических основ сервисной деятельности, а также целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов,

### **Задачи:**

– дать теоретические знания о психологических основах сервисной деятельности, сущности и формах проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерностях, особенностях возникновения и развития конфликтов в организациях сферы услуг; объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов в сервисной деятельности; формы проявления и классификацию конфликтов; структуру конфликта и ее основные компоненты; природу и функции конфликтов; динамику протекания конфликтов; способы и пути управления конфликтами;

– научить применять полученные психологические знания в практической деятельности, эффективно управлять конфликтами в организациях сферы услуг;

– выработать навыки анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности; поведения в конфликтных ситуациях.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

**Дисциплина** «Психология и конфликтология в организациях сферы услуг» относится к обязательным дисциплинам учебного плана.

**Пререквизиты дисциплины:** «Деловые коммуникации и культура речи», «История туризма и сервиса».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
(УК-3) способность осуществлять взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> -понятие и виды эффективного межличностного взаимодействия; понятия и методы конфликтологии; -психологические основы социального взаимодействия; – психологические механизмы социального взаимодействия и работы в команде. <i>Уметь:</i> -устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в трудовом коллективе; – использовать основные психологические закономерности командообразования для оценки и реализации своей роли в команде; -оценивать свой вклад в деятельность команды. <i>Владеть</i> – навыками эффективного социального взаимо-

		действия; - навыками работы в команде; - навыками адекватной оценки своей роли в команде.
(УК-4)- способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> - принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - психологические закономерности деловой устной и письменной коммуникации; - затруднения в устной и письменной коммуникации, являющиеся причинами конфликтных ситуаций. <i>Уметь:</i> - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной форме; - применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. <i>Владеть:</i> - навыками деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; - методиками составления суждений в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках; - навыками деловой коммуникации в конфликтных ситуациях.

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Психологические аспекты в организации сферы услуг	3	1-2	2	2		18	2/50%	
2	Тема 2. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	3	3-4	2	2		6	2/50%	
3	Тема 3. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе	3	5-6	2	2		12	2/50%	Рейтинг-контроль 1

4	Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания	3	7-8	2	2		12	2/50%	
5	Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль	3	9-10	2	2		12	2/50%	
6	Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов	3	11-12	2	2		12	2/50%	Рейтинг-контроль 2
7	Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	3	13-14	2	2		12	2/50%	
8	Тема 8. Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	3	15-16	2	2		12	2/50%	
9	Тема 9. Диагностика конфликтных ситуаций в сфере услуг, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов	3	17-18	2	2		12	2/50%	Рейтинг-контроль 3
Всего за 3 семестр:			144	18	18		108	18/50%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			144	18	18		108	18/50%	Зачет

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### Тема 1. Психологические аспекты в организации сферы услуг

Психология сервисной деятельности как область знания и образовательная дисциплина. Внутренняя структура сервисной деятельности, или анализ ее социально-психологической составляющей (потребности, мотивы, цели субъектов деятельности). Содержание сервисной деятельности. Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего сервисную деятельность (эмоционально-аффективная, ценностно-смысловая сферы). Психология потребителя. Типы личности потребителя. Социально-психологические основы управления процессом непосредственного взаимодействия с клиентом. Психология межличностных коммуникаций в сфере сервиса. Общение как предмет научного знания. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения. Невербальные и вербальные средства общения. Основные способы воздействия в процессе общения. Психология общения с клиентом. Трудности и дефекты общения. Психология деловой беседы. Психология переговорного процесса. Особенности общения с массовой аудиторией. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетенции общения.

#### Тема 2. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции

Объект, предмет и задачи конфликтологии. Объективные предпосылки формирования конфликтологии как науки. Конфликт как объект изучения конфликтологии. Противоречивость общества и конфликтогенный характер общественных отношений. Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Особенности конфликтологии как научной дисциплины: ее социально-гуманитарный характер, относительно позднее становление и развитие, комплексно-интегративный характер содержания, непосредственное влечение в практическую деятельность человека и общества. Задачи конфликтологии и ее социальная роль. Социальные функции конфликтологии как науки: познавательная, аксиологиче-

ская, прогностическая, регулятивная, мировоззренческая, конструктивно-творческая, практически-созидающая. Роль конфликтологии в формировании специалистов в области социокультурного сервиса.

### **Тема 3. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе**

Понятие конфликта и его определение. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов - природные, исторические, культурные, цивилизационные, экономические, политические, психологические, личностные. Субъективная природа социальных конфликтов (разнообразие позиций и интересов, идей и взглядов, потребностей и желаний, знаний и ценностных ориентаций, убеждений и мнений). Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов. Социально-психологические условия и причины возникновения конфликтов. Личностная природа и детерминация конфликтных ситуаций. Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии. Многообразие общественных отношений как предпосылка разнообразия социальных. Различение конфликтов на личностные (внутриличностные и межличностные) и общественные (внутриколлективные, социально-групповые, межнациональные, гражданские, межгосударственные, региональные, между коалициями государств, континентальные, т. е. мировые). Социальные конфликты в различных сферах общественной и человеческой жизнедеятельности. Различение конфликтов по характеру субъектов (участников), по степени длительности и напряженности, по источникам и причинам возникновения, по социальным последствиям, по средствам, способам и формам урегулирования.

### **Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания**

Понятие структуры конфликта. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика. Ресурсы конфликтующих сторон - сила, богатство, знание, статус, власть. Окружающая среда конфликта - природная и социальная. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Направления искажения мотивов и характера конфликтной ситуации. Динамика протекания социальных конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, послеконфликтная стадия. Конфликт как социальный процесс. Характеристика начала конфликта (пред-конфликтной ситуации). Латентный период конфликта. Протекание конфликта. Послеконфликтный период и его особенности.

### **Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль**

Теоретические подходы к исследованию внутриличностных конфликтов: психодинамический, ситуационный, когнитивистский. Сущность и характерные особенности внутриличностных конфликтов. Социальные предпосылки и причины внутриличностных конфликтов. Основные формы критических ситуаций внутреннего мира личности: стресс, фрустрация, кризис, драма, трагедия. Психологические аспекты внутриличностного конфликта. Классификация и разновидности внутриличностных конфликтов. Мотивационный конфликт. Когнитивный конфликт. Ролевой конфликт. Конфликт ценностей. Особенности переживания внутриличностного конфликта: активационные и эмоциональные характеристики субъекта. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Проблемы управления состоянием внутреннего мира личности.

### **Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов**

Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов. Структура межличностного конфликта. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба. Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в сфере сервиса. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.

#### **Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.**

Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Основные разновидности социально-групповых конфликтов. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.

#### **Тема 8. Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов**

Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации. Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта. Конфликтотенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом. Толерантность в конфликтной ситуации. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Подготовка неконфликтного управленческого решения: описательная модель, эволюционнодинамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей. Принятие неконфликтного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения. Выполнение неконфликтного управленческого решения. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.

#### **Тема 9. Диагностика конфликтных ситуаций в сфере услуг, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов**

Выявление элементов конфликтной ситуации в их оппозиции. Прояснение взаимосвязей и взаимоотношений субъектов конфликтной ситуации. Диагностика конфликтов в сфере услуг. Социальные конфликты. Профессиональные конфликты. Конфликты в организации. Управленческие конфликты. Конфликт «профессионал-клиент». Коллегиальные

отношения в сфере услуг. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Профессионально-личностные требования к работнику сферы услуг по профилактике и разрешению конфликтов, знание технологий согласования.

## **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Психологические аспекты в организации сферы услуг**

Основные понятия. Психология потребителя. Типы личности потребителя. Социально-психологические основы управления процессом непосредственного взаимодействия с клиентом. Психология межличностных коммуникаций в сфере сервиса.

Форма проведения – анализ ситуаций, групповая дискуссия.

### **Тема 2. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции**

Задачи конфликтологии и ее социальная роль. Социальные функции конфликтологии как науки: познавательная, аксиологическая, прогностическая, регулятивная, мировоззренческая, конструктивно-творческая, практически-созидающая. Роль конфликтологии в формировании специалистов в области социокультурного сервиса.

Форма проведения – анализ ситуаций, групповая дискуссия.

### **Тема 3. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе**

Социальная роль и функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Конструктивная (позитивная) и деструктивная (негативная) роль социальных конфликтов. Условия функционирования социальных конфликтов. Определение функций конфликтов и их характеристика. Влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение. Положительное влияние и значение социальных конфликтов. Закономерности позитивного и негативного воздействия конфликтов на развитие общества и человека.

Форма проведения – анализ ситуаций, групповая дискуссия.

### **Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания**

Динамика протекания социальных конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, послеконфликтная стадия. Конфликт как социальный процесс. Характеристика начала конфликта (пред-конфликтной ситуации). Латентный период конфликта. Протекание конфликта. Послеконфликтный период и его особенности.

Форма проведения – анализ ситуаций, групповая дискуссия.

### **Тема 5. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль**

Психологические аспекты внутриличностного конфликта. Классификация и разновидности внутриличностных конфликтов. Мотивационный конфликт. Когнитивный конфликт. Ролевой конфликт. Конфликт ценностей. Особенности переживания внутриличностного конфликта: активационные и эмоциональные характеристики субъекта. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Проблемы управления состоянием внутреннего мира личности.

Формы работы: подготовка и осуществление презентации, групповая дискуссия.

### **Тема 6. Социальная природа и характер межличностных конфликтов**

Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличност-

ные конфликты в сфере сервиса. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.

Формы работы: подготовка и осуществление презентации, групповая дискуссия.

#### **Тема 7. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.**

Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Основные разновидности социально-групповых конфликтов. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.

Формы работы: анализ ситуаций, групповая дискуссия.

#### **Тема 8. Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов**

Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Конфликтогенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом. Толерантность в конфликтной ситуации. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.

Форма проведения – анализ ситуаций, групповая дискуссия.

#### **Тема 9. Диагностика конфликтных ситуаций в сфере услуг, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов**

Конфликты в организации. Управленческие конфликты. Конфликт «профессионал-клиент». Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Профессионально-личностные требования к работнику сферы услуг по профилактике и разрешению конфликтов, знание технологий согласования.

Форма проведения – анализ ситуаций, групповая дискуссия.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-9);*
- *Анализ ситуаций (темы № 1, 2, 3, 4, 8, 9);*
- Другое:*
  - *Подготовка и осуществление презентаций (тема № 5).*

### **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.



## Рейтинг-контроль № 1

Варианты тестовых заданий.

**1. Социально-психологическая составляющая сервисной деятельности включает:**

- А. Алгоритмическое описание процессов деятельности.
- Б. Экономические и финансовые аспекты деятельности.
- В. Потребности, мотивы, цели субъектов деятельности.

**5. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:**

- А. Потребность.
- Б. Профессионализм.
- В. Качество.

**2. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:**

- А. Физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).
- Б. Потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
- В. Потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении.

**3. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:**

- А. Престиж.
- Б. Комфорт.
- В. Референтные группы.

**4. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:**

- А. Спрос.
- Б. Потребность.
- С. Мотивация.

**5. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:**

- А. Престиж.
- Б. Комфорт.
- В. Референтные группы.

**6. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:**

- А. Поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- Б. Осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- С. Реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

**7. Вербальное общение осуществляется при помощи:**

- А. Слов.
- Б. Интонации.
- В. Жестов.
- Г. Мимики.

**8. Перцептивной стороной общения является:**

- А. Обмен информацией.
- Б. Восприятие друг друга партнерами по общению;
- В. Контакты партнеров.

**9. Перечислите невербальные средства коммуникации:**

---

---

10. Назовите основные способы воздействия в процессе общения

---

---

**11. Основная цель беседы дисциплинарного характера:**

- А. Наказать нерадивого работника.
- Б. Указать на недостатки в работе;
- В. Внести коррективы в поведение сотрудника.

**12. Преимущества деловой беседы**

:

---

---

**13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

- А. Необходимо контролировать свои движения и мимику;
- Б. Стараться интерпретировать реакции партнера;
- В. Понимать язык невербальных компонентов общения;
- Г. Пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

**14. Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области:**

**15. Важным элементом деловой беседы является умение...**

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

**16. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:**

- А. В конце 50-х г. XIX века.
- Б. В конце 50-х г. XX века;
- В. В начале XVII века.

**17. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**

- А. Структурные методы.
- Б. Метод картографии.
- В. Опрос.

**18. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:**

- А. Конфуцию.
- Б. Канту.
- В. Платону.

**19. Конфликт в переводе с латинского означает:**

- А. Соглашение.
- Б. Столкновение.
- В. Существование.

**20. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**

- А. Психологии.
- Б. Социологии.
- В. Педагогике.

### *Рейтинг-контроль № 2*

Варианты тестовых заданий.

**1. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):**

- А. Этапы конфликта.

Б. Фазы конфликта.

В. Содержание конфликта.

**2. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

А. Начальной фазе.

Б. Фазе подъема.

В. Пике конфликта.

Г. Фазе спада.

**3. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:**

А. Конфликтными отношениями.

Б. Конфликтной ситуацией.

В. Инцидентом.

**4. Конфликт равен:**

А. Конфликтная ситуация + инцидент.

Б. Конфликтные отношения + конфликтная ситуация.

В. Конфликтные отношения + инцидент.

**5. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

А. Межличностные.

Б. Межгрупповые.

В. Классовые.

Г. Межгосударственные.

Д. Межнациональные.

Е. Внутриличностные.

**6. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

А. Конфронтация.

Б. Соперничество;

В. Конкуренция.

**7. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):**

А. Конструктивная модель.

Б. Деструктивная.

В. Конформистская.

Г. Нонконформистская.

**8. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**

А. Ригидному.

Б. Сверхточному.

В. «Бесконфликтному».

**9. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

А. Переговорный процесс.

Б. Сотрудничество.

В. Компромисс.

**10. Профессиональный посредник называется:**

А. Суггестором.

Б. Медиатором.

В. Коллегой.

**11. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):**

А. Дизъюнктивный.

Б. Конъюнктивный.

В. Субъективный.

Г. Смешанный.

**12. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

А. Манипуляцией.

Б. Суггестией.

В. Гипнозом.

**13. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:**

А. Ультимативной тактике.

Б. Тактике выжимания уступок.

В. Тактике лавирования.

**14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

А. Конфликтом.

Б. Конкуренцией.

В. Соревнованием.

**15. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

А. Конструктивными.

Б. Деструктивными.

В. Реалистическими.

**16. Внутриличностный конфликт – это:**

А. Глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач.

Б. Состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией.

В. Столкновение противоположно направленных мотивов личности.

Г. Столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности.

Д. Внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

**17. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:**

А. З. Фрейду;

Б. А. Адлеру;

В. К. Юнгу;

Г. Э. Фромму;

Д. К. Левину.

**18. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:**

А. З. Фрейду;

Б. А. Адлеру;

В. К. Юнгу;

Г. Э. Фромму;

Д. К. Левину.

**19. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:**

А. Неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация.

Б. Неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация.

- В. Неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение.  
Г. Неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация.  
Д. Компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

**20. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: + ±**

- А. Взаимно-положительный.  
Б. Взаимно-отрицательный.  
В. Односторонне положительно-отрицательный.  
Г. Односторонне противоречиво-положительный.  
Д. Взаимно-противоречивый.

### *Рейтинг-контроль № 3*

Варианты тестовых заданий.

**1. К групповым конфликтам относятся конфликты:**

- А. Личность – группа.  
Б. Группа – группа.  
В. Личность – группа и группа – группа.  
Г. Руководитель – коллектив.  
Д. Микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

**2. Конфликт в обществе – это:**

- А. Конфликты в любых социальных группах.  
Б. Конфликты в больших социальных группах.  
В. Конфликты между государствами.  
Г. Конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной).  
Д. Конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

**3. Конфликт в организации – это:**

- А. Конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации.  
Б. Конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами.  
В. Конфликты между руководством организации и ее сотрудниками.  
Г. Конфликты между различными структурными элементами организации.  
Д. Конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

**4. Под конфликтами в сфере управления понимают:**

- А. Конфликт между субъектами и объектами управления.  
Б. Конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления.  
В. Конфликты между субъектами управления различных уровней.  
Г. Конфликты между руководителем и подчиненными.  
Д. Конфликты в процессе принятия управленческих решений.

**5. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:**

- А. В 1972 г. в США.  
Б. В 1986 г. в Австралии.  
В. В 1989 г. в Германии.  
Г. В 1992 г. в России.

**6. В России центр по разрешению конфликтов был создан:**

- А. В Москве в 1992 г.  
Б. В Санкт-Петербурге в 1993 г.  
В) В Сочи в 1995 г.

Г. Во Владивостоке в 1993 г.

Д. В Твери в 1998 г.

**7. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:**

А. Социологический метод.

Б. Метод тестирования.

В. Метод картографии.

Г. Метод наблюдения.

Д. Метод эксперимента.

**8. Управление конфликтами — это:**

А. Целенаправленное воздействие на процесс его динамики.

Б. Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

В. Целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

Г. Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

Д. Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

**9. Содержание управления конфликтами включает:**

А. Прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение.

Б. Прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение.

В. Прогнозирование, регулирование, разрешение.

Г. Прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.

Д. Анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

**10. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

А. Достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.

Б. Достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон.

В. Наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности.

Г. Высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

**11. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

А. Конструктивная, рациональная, деструктивная.

Б. Компромисс, борьба, сотрудничество.

В. Рациональная, иррациональная, конформистская.

Г. Конструктивная, деструктивная, конформистская.

Д. Борьба, уступка, компромисс.

**12. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

А. К. Томас и Р. Киллмен.

Б. Х. Корнелиус и Ш. Фейр.

В. Д. Скотт и Ч. Ликсон.

Г. М. Дойч и Д. Скотт.

Д. Р. Фишер и У. Юри.

**13. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:**

А. 1.

- Б. 2.
- В. 3.
- Г. 4.
- Д. 5.

**14. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:**

- А. Ригидный тип.
- Б. Неуправляемый тип.
- В. Демонстративный тип.
- Г. Сверхточный тип.
- Д. «Бесконфликтный тип».

**15. Технологии рационального поведения в конфликте — это:**

- А. Совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций.
- Б. Совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте.
- В. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.
- Г. Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе.
- Д. Спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

**16. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:**

- А. Визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры.
- Б. Визуализация, сублимация, проецирование, «заземление».
- В. Регрессия, сублимация, визуализация.
- Г. Визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры.
- Д. Сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

**17. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:**

- А. 1.
- Б. 2.
- В. 3.
- Г. 4.
- Д. 5.

**19. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:**

- А. «Выигрыш – выигрыш».
- Б. «Выигрыш – проигрыш».
- В. «Проигрыш – проигрыш».
- Г. «Проигрыш – выигрыш».
- Д. «Выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

**20. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:**

- А. По укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений.
- Б. По регуляции взаимоотношений.
- В. По выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения.

### Вопросы к зачету

1. Предмет, объект и задачи психологии сервисной деятельности.
2. Психология взаимодействия сервисодателей и потребителей.
3. Общая характеристика поведения потребителей.
4. Внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителей.
5. Психология межличностных коммуникаций в сфере оказания услуг.
6. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Основные способы воздействия в процессе общения.
10. Трудности и дефекты общения.
11. Психология деловой беседы.
12. Психология переговорного процесса.
13. Особенности общения с массовой аудиторией.
14. Понятие «конфликт». Основные признаки конфликта. Отличие конфликта от других видов социальных противоречий.
15. Основные функции конфликта.
16. Типология конфликтов, ее значение. Основные критерии классификации конфликтов.
17. Повод и причина конфликта.
18. Основные принципы анализа конфликтных ситуаций.
19. Структура конфликтной ситуации.
20. Влияние темперамента и характера человека на его конфликтность. 10. Взаимосвязь стрессов и конфликтного поведения людей.
21. Динамика конфликта, основные стадии его развития.
22. Карта конфликта, значение ее составления.
23. Инцидент как структурный элемент конфликта.
24. Методы профилактики конфликтов в организации.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах.
26. Основные правила общения при проведении примирительных процедур.
27. Стили конфликтного поведения.
28. Сетка (модель) Томаса-Килменна и ее значение в определении стиля конфликтного поведения.
29. Основные способы разрешения конфликтов.
30. Роль руководителя в управлении конфликтами.

#### ***Самостоятельная работа предполагает:***

- 1) Подготовку к лекциям
- 2) Подготовку к семинарам.
- 3) Подготовку выступлений и презентаций к теме № 5.
- 4) Подготовку к текущему и промежуточному контролю знаний.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.



## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
<b>Основная литература</b>			
1. Леонов, Н.И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н.И. Леонов, М.: Издательство Юрайт, 2019 -395 с. – ISBN 878-5-9916-3912-5	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-434159">https:// bibli-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-434159</a>
2 Бунтовская, Л.А. Конфликтология: учебное пособие для прикладного бакалавриата / Л.А. Бунтовская, С.Ю. Бунтовский, Т.В. Петренко — М.: Издательство Юрайт, 2019 - 502 с. – ISBN 978-5-534-08403-0	2019		<a href="https://bibli-online.ru/viewer/konfliktologiya-438316">https://bibli-online.ru/viewer/konfliktologiya-438316</a>
3. Кашапов М.М. Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 116 с. — ISBN 978-5-534-07564-9.	2019		<a href="https://bibli-online.ru/viewer/osnovy-konfliktologii-439041">https://bibli-online.ru/viewer/osnovy-konfliktologii-439041</a>
4.Иванников,В.А.Введение в психологию [Электронный учебник для академического бакалавриата / В. А. Иванников. – М.:Юрайт, 2017 – 225 с.	2018		<a href="https://www.bibli-online.ru/book/99F6F6E9-A1B6-4169-B9B9-6AED18E114B0">https://www.bibli-online.ru/book/99F6F6E9-A1B6-4169-B9B9-6AED18E114B0</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
5. Корягина, Н.А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов/Н.А. Корягина –М.: Издательство Юрайт, 2019. ISBN 978-5-534-0438-2	2019		<a href="https://bibli-online.ru/viewer/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-428322">https://bibli-online.ru/viewer/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-428322</a>
6. Черкасская Г.В., Бадхен М.Л. Управление конфликтами: учебник и практикум для академического бакалавриата — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — (Бакалавр. Академический курс). ISBN 978-5-534-05153-7	2019		<a href="https://bibli-online.ru/viewer/upravlenie-konfliktami-438893">https://bibli-online.ru/viewer/upravlenie-konfliktami-438893</a>
7.Хасан Б.И.Конструктивная психология конфликта: учеб. пособие для бакалавриата/ Б.И. Хасан— Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 159 с ISBN 978-5-534-06474-5	2019		<a href="https://bibli-online.ru/viewer/konstruktivnaya-psihologiya-konflikta-438366">https://bibli-online.ru/viewer/konstruktivnaya-psihologiya-konflikta-438366</a>

## **7.2. Периодические издания**

Психологический журнал

Вопросы психологии.

Московский психологический журнал.

Сибирский психологический журнал.

Психологическая наука и образование.

## **7.3. Интернет ресурсы**

1. <http://www.psytest.ru/ru>
2. <http://www.psychology.ru/>
3. <http://www.ipras.ru>
4. <http://www.spj.tsu.ru/>
5. <http://www.psynavigator.ru/>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01, Сервис

Рабочую программу составил д.п.н., профессор Магдоева Ж.Н.

Рецензент

(представитель работодателя) ООО „Аланта-сервис“ юридический отдел  
Султанов



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.  
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. [Signature]

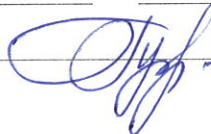
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 „Сервис“ протокол № 3 от 7 июля 2019 г.  
Председатель комиссии Полоцкая О.П. [Signature]

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.20 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ к.п.н., доц. Л.Г.Гужова



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ к.п.н., доц. Л.Г.Гужова

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ к.п.н., доц. Л.Г.Гужова