

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

« 07 » 06 2019г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оцен- кой)
3	4 /144	4	4	-	136	Зачет
Итого	4 / 144	4	4	-	136	Зачет

## 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 обязательной части 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
<i>(УК-3) способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>	Частичное освоение компетенции	<b>Знать:</b> -понятие и виды эффективного межличностного взаимодействия; понятия и методы конфликтологии; -психологические основы социального взаимодействия; – психологические механизмы социального взаимодействия и работы в команде. <b>Уметь:</b> -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.

		<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками эффективного социального взаимодействия;</li> <li>- навыками работы в команде;</li> <li>-навыками адекватной оценки своей роли в команде.</li> </ul>
(УК-4)- способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках	Частичное освоение компетенции	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках;</li> <li>-психологические закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</li> <li>-затруднения в устной и письменной коммуникации, являющиеся причинами конфликтных ситуаций.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной форме;</li> <li>-применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>-методиками составления суждений в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках;</li> <li>-навыками деловой коммуникации в конфликтных ситуациях.</li> </ul>

#### 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	СРС		
1	Психологические аспекты в организации сферы услуг	3	20	1			12	1/100%	
2	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	3	20				14		
3	Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе	3	20		1		16	1/100%	Рейтинг-контроль №1
4	Структура конфликта и основные	3	21	1	1		16	2/100%	

	стадии его протекания							
5	Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль	3	21				14	
6	Социальная природа и характер межличностных конфликтов	3	21		1		16	1/100%
7	Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	3	22	1			16	
8	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	3	22		1		16	1/100%
9	Диагностика конфликтных ситуаций в сфере услуг, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов	3	22	1			16	2/100%
<b>Всего за 3 семестр:</b>			<b>144</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>136</b>	<b>8/100%</b>
Наличие в дисциплине КП/КР				-				
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>144</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>136</b>	<b>8/100%</b>

### 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 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 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 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 занятий по дисциплине**

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

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. Ситуацион-

ный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.

Формы работы: подготовка и осуществление презентации, 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. Конфликтотенное, 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.

### **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, 4, 7, 9);*
- *Анализ ситуаций (темы № 3, 4, 8);*
- *Групповая дискуссия (темы № 1-9)*

*Другое:*

- *Подготовка и осуществление презентаций (тема № 6)*

### **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.

#### ***Тест к рейтинг-контролю № 1***

Примерные варианты тестовых заданий.

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

- А. Алгоритмическое описание процессов деятельности.
- Б. Экономические и финансовые аспекты деятельности.
- Б. 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, потреб-

ность 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.



## Тест к рейтинг-контролю № 2

Примерные 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. Внутриличный 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 внутриличных конфликтов:**

- А. З. Фрейд;
- 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 внутриличных конфликтов:**

- А. З. Фрейд;
- Б. А. Адлеру;
- В. К. Юнгу;
- Г. Э. Фромму;
- Д. К. Левину.

**19. Формами проявления внутриличных 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.

*Тест к рейтинг-контролю № 3*

Примерные 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 управлениями 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.

*Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.*

### **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.
- 5) Выполнение реферата, презентация реферата.

## Темы, вынесенные на самостоятельное изучение

### 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 вплетение в практическую деятельность человека и общества. 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.

### 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.

### Примерная тематика рефератов

1. Внутренняя структура сервисной деятельности, или анализ ее социально-психологической составляющей.
2. Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего сервисную деятельность.
3. Типы личности потребителя.
4. Социально-психологические основы управления процессом взаимодействия с клиентом.
5. Психология межличностных коммуникаций в сфере сервиса.
6. Основные способы воздействия в процессе общения.
7. Психология общения с клиентом.
8. Трудности и дефекты общения в сфере сервиса.
9. Психология деловой беседы.
10. Психология переговорного процесса.
11. Невербальные и вербальные средства общения в сфере сервиса.
12. Социальные функции конфликтологии как науки.
13. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов.
14. Субъективная природа социальных конфликтов.
15. Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов.
16. Социально-психологические условия и причины возникновения конфликтов.
17. Личностная природа и детерминация конфликтных ситуаций.



18. Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии.
19. Психологические составляющие конфликта.
20. Динамика протекания социальных конфликтов.
21. Сущность и характерные особенности внутриличностных конфликтов.
22. Социальные предпосылки и причины внутриличностных конфликтов.
23. Основные формы критических ситуаций внутреннего мира личности.
24. Классификация и разновидности внутриличностных конфликтов.
25. Особенности переживания внутриличностного конфликта: активационные и эмоциональные характеристики субъекта.
26. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
27. Проблемы управления состоянием внутреннего мира личности.
28. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов.
29. Формы протекания межличностных конфликтов.
30. Межличностные конфликты в сфере сервиса.
31. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов.
32. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов.
33. Специфика и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
34. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом.
35. Основные направления предупреждения социальных конфликтов.
36. Подготовка неконфликтного управленческого решения.
37. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми.
38. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.
39. Диагностика конфликтов в сфере услуг.
40. Профессионально-личностные требования к работнику сферы услуг по профилактике и разрешению конфликтов.

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. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт	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. – Режим доступа: <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>	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>			
1. 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>
2. 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>
3.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			<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**

1. Психологический журнал
2. Вопросы психологии.
3. Московский психологический журнал.
4. Сибирский психологический журнал.
5. 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, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

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

Рабочую программу составил д.и.н., профессор Наушова ИИ 24

Рецензент ООО «Алекта-сервис» юристконсульт Саунин Б.П. \_\_\_\_\_  
(представитель работодателя)



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. \_\_\_\_\_

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. \_\_\_\_\_

Полоцкая