

**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)**



С В Е Р Ж Д А Ю  
 Проректор  
 по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 04 » 06 2019 г.

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

(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.02. «Туризм»

Профиль/программа подготовки – «Технология и организация туристской деятельности»

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	3 / 108	18	18	-	72	Зачет
Итого	3 / 108	18	18	-	72	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 деятельности в сфере туризма, 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 туристской 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 туризма;

– 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 дисциплинам обязательной части учебного.

**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
<b>УК-3</b> Способен осуществлять взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	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>
<p><b>УК-6</b> Способен управлять своим временем и реализовывать траектории саморазвития на основе принципов образования в течении всей жизни</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систему управления личным временем и временем организации;</li> <li>- психологические закономерности саморазвития на основе принципов образования;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться системой управления временем;</li> <li>- применять методы реализации траектории саморазвития на основе образования в течение всей жизни.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками управления временем;</li> <li>- методиками выстраивания траектории саморазвития на основе образования в течение всей жизни.</li> </ul>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

№ 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	Психологические аспекты организации туристской деятельности	3	1-2	2	2		8	2/50%	
2	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	3	3-4	2	2		8	2/50%	
3	Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе	3	5-6	2	2		8	2/50%	Рейтинг-контроль 1
4	Структура конфликта и основные стадии его протекания	3	7-8	2	2		8	2/50%	
5	Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль	3	9-10	2	2		8	2/50%	
6	Социальная природа и характер межличностных конфликтов	3	11-12	2	2		8	2/50%	Рейтинг-контроль 2

7	Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	3	13-14	2	2		8	2/50%	
8	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	3	15-16	2	2		8	2/50%	
9	Диагностика конфликтных ситуаций в сфере туризма, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов	3	17-18	2	2		8	2/50%	Рейтинг-контроль 3
Всего за 3 семестр:			108	18	18		72	18/50%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			108	18	18		72	18/50%	Зачет

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### Тема 1. Психологические аспекты организации туристской деятельности

Психология туристской деятельности как область знания и образовательная дисциплина. Внутренняя структура туристской деятельности, или анализ ее социально-психологической составляющей (потребности, мотивы, цели субъектов деятельности). Содержание сервисной деятельности. Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего туристскую 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 туризма. 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, аксиологическая, прогностическая, регулятивная, мировоззренческая, конструктивно-творческая, практически-созидающая. Роль конфликтологии в формировании специалистов в области туризма.

#### 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 (разнообразии позиций и интересов, идей и взглядов, потреб-

ностей 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 туризма. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагности-

ки 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. Конфликтогенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом. Толерантность в конфликтной ситуации. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Подготовка неконфликтогенного управленческого решения: описательная модель, эволюционнодинамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей. Принятие неконфликтогенного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения. Выполнение неконфликтогенного 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 туризма, 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 туризма. 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 туризма по профилактике и разрешению конфликтов, знание технологий согласования.

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Психологические аспекты организации туристской деятельности**

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

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 туризма, 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 туризма 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)*
- *Групповая дискуссия (темы № 1-9).*

## **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.
- 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.

### 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 «закрывающая 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. Фрейд;
- Б. А. Адлер;
- В. К. Юнг;
- Г. Э. Фромм;
- Д. К. Левину.

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

- А. З. Фрейд;
- Б. А. Адлер;
- В. К. Юнг;
- Г. Э. Фромм;
- 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.

### 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 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 практическим занятиям.
- 3) Подготовку выступлений и презентаций к теме № 5 «Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль»
- 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 978-5-534-0 7564-9. — 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.	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-konflikt-438366">https://bibli-online.ru/viewer/konstruktivnaya-psihologiya-konflikt-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 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил д. п. н. профессор Назарова Н.Н. / cy

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярься О.Б. cy

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело» протокол № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. Полоцкая

# ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2021 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



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

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

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г. \_\_\_\_\_