

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Международный туристский бизнес

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Психология гостеприимства и конфликтология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Самойличенко А.К.

Утверждена на заседании кафедры общей и юридической психологии от 05.05.2026
, протокол № 6

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Черемискина И.И.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575498158
Номер транзакции	0000000000F94A76
Владелец	Черемискина И.И.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью изучения дисциплины «Психология гостеприимства и конфликтология» является изучение причин, типов и динамики конфликтов в сфере гостеприимства, а также путей, методов и средств их разрешения и урегулирования.

В процессе изучения дисциплины студенты знакомятся с основными теоретическими положениями современной конфликтологии, различными научными подходами во взглядах на природу конфликта, его структуру, динамику, причины возникновения, вопросами типологии конфликтов.

Задачи освоения дисциплины «Психология гостеприимства и конфликтология» являются:

- формирование теоретической основы и целостного представления о конфликте;
- изучение принципов и основных теоретических подходов в психологии гостеприимства;
- формирование у студентов системы научных понятий и научно упорядоченных базовых представлений о конфликте как способе социального взаимодействия и как особом состоянии личности;
- профессиональное изучение методов конфликтологии с применением к сфере гостеприимства;
- формирование у студентов навыков практического исследования, анализа, а также профилактики и конструктивного разрешения конфликтов.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-3 : Способен организовать процесс обслуживания российских и иностранных туристов	ПКВ-3.2к : Организует процессы обслуживания потребителей и взаимодействие с производителями туристских услуг в России и за рубежом	РД1	Умение	анализировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе обслуживания клиентов
			РД2	Умение	применять конфликтологические методики и стратегии для эффективного разрешения конфликтов с сфере гостеприимства
			РД3	Навык	медиации для достижения разрешения в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
-----------------------	------------------------	-------------------

Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России	Взаимопомощь и взаимоуважение	Доброжелательность и открытость
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Достоинство	Дисциплинированность
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Формирование осознания ценности научного мировоззрения и критического мышления	Созидательный труд	Внимательность к деталям
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Гуманизм	Коммуникабельность

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП и направлена на формирование у студентов фундаментальных знаний, психологических и конфликтологических компетенций, необходимых для успешной работы в сфере гостеприимства.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.В	3	2	37	0	36	0	1	0	35	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Конфликтология как наука, понятие о конфликте	РД1	0	4	0	10	собеседование, конспект
2	Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов в гостеприимстве	РД1, РД3	0	6	0	10	Собеседование Конспект
3	Причины и факторы конфликтов в сфере гостеприимства	РД1, РД2, РД3	0	10	0	10	Собеседование Конспект
4	Методы разрешения конфликтов в сфере гостеприимства	РД2, РД3	0	16	0	5	Собеседование Конспект
Итого по таблице			0	36	0	35	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Конфликтология как наука, понятие о конфликте.

Содержание темы: История конфликтологии. Отражение конфликта в психологии, религии, искусстве, философии. Понятие конфликта. Проблема эволюции конфликта. Конфликт как тип трудной ситуации. Объект и предмет конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с первоисточниками.

Тема 2 Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов в гостеприимстве.

Содержание темы: Основные виды классификации конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Теории механизмов возникновения конфликтов. Функции конфликта. Периоды и этапы конфликта. Динамика различных видов конфликтов. Межличностные конфликты между сотрудниками и клиентами. Конфликты из-за расхождения интересов и ожиданий сторон. Организационные конфликты внутри гостиничных и туристических компаний. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с первоисточниками.

Тема 3 Причины и факторы конфликтов в сфере гостеприимства.

Содержание темы: Коммуникационные проблемы и недостатки в протоколах обслуживания. Различия в культурных, социальных и экономических факторах. Стрессовые ситуации и неясность ролей в организации. Эмоциональный фон и его влияние на возникновение конфликтов. Конфликтные роли и типы поведения во время конфликта. Психологические механизмы разрешения и обострения конфликтов. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение первоисточников.

Тема 4 Методы разрешения конфликтов в сфере гостеприимства.

Содержание темы: Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта. Переговорный процесс при межличностном конфликте. Понятие о медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Этапы медиации. Разработка гостеприимных стратегий для предотвращения и разрешения конфликтов. Обучение персонала навыкам эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях. Кейсы и анализ реальных ситуаций из сферы гостеприимства для применения конфликтологических принципов. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение первоисточников.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Рекомендации по изучению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: *лекционные и практические занятия*, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к *практическим занятиям*, выполнение практических работ, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

5.1.1 Рекомендации по организации СРС

Самостоятельная работа студента является ведущей формой деятельности для приобретения умений самообразования и реализации своих жизненных планов. Под самостоятельной работой студента в программе подразумевается внеаудиторная самостоятельная работа как планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Данная форма обучения осуществляется по таким заданиям преподавателя, выполнение которых требует активной мыслительной деятельности. В частности, в рамках настоящей программы в качестве самостоятельной работы студентов используется обязательная и контролируемая. В качестве результатов обязательной самостоятельной работы выступают доклады, сообщения, проекты, результаты исследований и теоретического анализа. Результаты контролируемой самостоятельной работы- ответы на контрольные вопросы.

5.1.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

Дают студенту возможность оперативной оценки своей подготовленности по данной теме и определения готовности к изучению следующей темы. Контрольные вопросы

направлены на то, чтобы студент смог усвоить понятийный аппарат учебной дисциплины, смог воспроизвести фактический материал, раскрыть причинно-следственные, временные связи, а также мог выделять главное, сравнивать, доказывать, конкретизировать, обобщать и систематизировать знания:

@font-face {font-family:"Cambria Math"; panose-1:2 4 5 3 5 4 6 3 2 4; }@font-face {font-family:Calibri; panose-1:2 15 5 2 2 2 4 3 2 4; }p.MsoNormal, li.MsoNormal, div.MsoNormal {mso-style-parent:""; margin:0cm; font-size:12.0pt; font-family:"Calibri",sans-serif; mso-bidi-font-family:"Times New Roman"; }.MsoChpDefault { font-family:"Calibri",sans-serif; mso-bidi-font-family:"Times New Roman"; }div.WordSection1 {page:WordSection1;}ol {margin-bottom:0cm;}ul {margin-bottom:0cm;}

Тема: Понятие сервис, гость, гостеприимство, услуга, потребность

1. Дайте определения ключевым понятиям: сервис, услуга, гостеприимство. В чем заключаются их отличия?
2. Кто такой гость как центральная фигура сервисной деятельности? Составьте психологический портрет современного гостя.
3. Что представляет собой потребность как исходная форма активности? Как она создает состояние субъекта?
4. Опишите иерархию потребностей А. Маслоу. Какие потребности относятся к высшим и почему они важны в гостиничном сервисе?
5. Как классифицируются потребности человека (биологические и социальные)? Приведите примеры каждого типа в контексте гостеприимства.
6. Что такое "момент истины" в сервисе? Почему это понятие критически важно для индустрии гостеприимства?
7. Объясните процесс опредмечивания потребности. Как этот процесс связан с рождением мотива деятельности?
8. Как неудовлетворенная базовая потребность в безопасности влияет на психическое состояние гостя?
9. Какую роль играют эмоции в отражении отношения результата деятельности к ее мотиву?
10. Что такое перцептивная установка? Как она влияет на восприятие гостем качества услуги?
11. В чем заключается соотношение понятий "качество услуги" и "удовлетворенность гостя"?
12. Как формируются ожидания гостя и каким образом ими можно управлять?
13. Каким образом актуальные интересы и потребности человека влияют на его восприятие и оценку услуги?
14. Как неудовлетворение высших потребностей (в уважении, признании) может стать причиной конфликтов?
15. Что такое потребность в положительных эмоциях, и почему поощрения эффективнее наказаний в сервисе?

Тема: Мотив и мотивация

1. Разграничьте понятия "мотив", "мотивация" и "потребность". Как они соотносятся друг с другом?
2. Что является предметом потребности, и как он связан с рождением мотива?
3. Что такое личностный смысл? Как он проявляется в сознании через ведущий мотив деятельности?
4. Опишите структуру мотивационной сферы личности. Как ее можно оценить по параметрам широты, гибкости и иерархизированности?

5. В чем различие между внутренней и внешней мотивацией? Приведите примеры каждой в контексте работы персонала отеля.
6. Охарактеризуйте основные теории мотивации (содержательные и процессуальные). Как их можно применить в гостиничном бизнесе?
7. Опишите путь мотивации гостя: от выбора отеля до повторного визита. Какие факторы влияют на каждом этапе?
8. Какие факторы влияют на формирование лояльности гостя к отелю?
9. Почему мотивация персонала является ключевым фактором качества сервиса?
10. Перечислите нематериальные способы мотивации сотрудников в сфере гостеприимства и объясните их эффективность.
11. В чем различие между мотивами-стимулами и ведущими (смыслообразующими) мотивами?
12. Что такое склонность как форма направленности? Чем она отличается от интереса?
13. Как система убеждений соотносится с мотивами личности? Почему убеждение считается высшей формой направленности?
14. Как самооценка личности влияет на цели и направленность ее деятельности?
15. Какие психогенные (вторичные) потребности выделяет Г. Мюррей? Как они проявляются в рабочей среде?
16. Что такое "конфликт нереализованного желания"? Как он связан с невозможностью быть частью референтной группы?
17. Что представляет собой "карта личной перспективы"? Как она может использоваться для формирования мотивации работников?

Тема: Эмоциональный интеллект

1. Что такое эмоциональный интеллект (EQ)? Опишите его структуру по Д. Гоулману.
2. Что включает в себя самосознание как компонент эмоционального интеллекта?
3. Как саморегуляция помогает управлять собственными эмоциональными состояниями в сложных ситуациях сервиса?
4. Что такое эмпатия? Почему способность распознавать эмоции других критически важна для сотрудников гостиниц?
5. Опишите навыки отношений как компонент EQ. Как они помогают в построении эффективной коммуникации?
6. Какую роль играет эмоциональный интеллект в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций?
7. Как можно развивать эмоциональный интеллект у сотрудников сервисных служб?
8. Что такое "эмоциональный труд" в индустрии гостеприимства? Какие вызовы он создает?
9. Как определяются эмоции в психологии? Что они отражают в жизнедеятельности человека?
10. Какие функции выполняют эмоции в осознании потребностей и их реализации?
11. В чем заключается субъективность как характеристика эмоций?
12. Как эмоциональная оценка события влияет на развитие конфликта?
13. Что такое гнев как эмоциональное состояние? Как его следует использовать "в качестве сигнала к пробуждению"?
14. Что такое эмоциональная ригидность? Как она проявляется в сервисном взаимодействии?
15. Охарактеризуйте тревогу как психическое состояние. Какие эмоции она включает?
16. Что такое аффект? В чем его главная особенность и опасность в контексте обслуживания гостей?
17. В чем состоит коммуникативная функция чувств?

18. Как можно снизить эмоциональное возбуждение и предотвратить эмоциональный взрыв в критической ситуации?
19. Что характеризует эмоциональный компонент конфликтоустойчивости личности?

Тема: Темперамент

1. Как определяется темперамент в структуре личности?
2. Что относится к врожденным задаткам, составляющим природную основу темперамента?
3. Опишите свойства нервной системы по И. П. Павлову, являющиеся основой темперамента.
4. Охарактеризуйте каждый из четырех классических типов темперамента: сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик.
5. Как проявляются различные типы темперамента в поведении гостя? Приведите примеры.
6. Какие стратегии взаимодействия эффективны с гостями разных темпераментов?
7. Как следует учитывать тип темперамента при формировании команд и управлении персоналом?
8. Какие профессионально важные качества необходимы сотрудникам гостиницы в зависимости от типа темперамента?
9. Какие психологические характеристики присущи сангвинику? Что его стимулирует в работе?
10. Какие ограничения имеет холерик в работе? Для каких заданий он наиболее подходит?
11. Как флегматик подходит к решению задачи? Почему важно просить его переформулировать задание?
12. Что отличает меланхолика? Каков его типичный уровень притязаний?
13. Какие пары темпераментов считаются неблагоприятными в совместной работе?
14. Как экстраверты реагируют на простую и однообразную работу?
15. Как можно нивелировать негативные особенности холерика в управленческой деятельности?
16. Почему меланхолик лучше всего работает в комфортных условиях?

Тема: Психология гостя: ожидания и восприятие

1. Что такое восприятие? Как оно определяется в психологии?
2. В чем проявляется активность и избирательность восприятия?
3. Что такое апперцепция? Как прошлый опыт влияет на восприятие услуги?
4. В чем заключается осмысленность восприятия?
5. Что такое константность восприятия? Как она обеспечивает стабильность оценки сервиса?
6. Что такое иллюзия восприятия? Какие факторы определяют ее природу в сервисе?
7. Опишите психологические типы гостей. Как можно классифицировать гостей?
8. Какую роль играет формирование первого впечатления в дальнейшем взаимодействии с гостем?
9. Что такое зоны комфорта и персональное пространство? Почему они важны в сервисе?
10. Как гость психологически воспринимает качество услуги?
11. Какие когнитивные искажения влияют на оценку сервиса гостем?
12. Что такое когнитивный диссонанс? Как он возникает и влияет на удовлетворенность гостя?

13. Опишите психологию жалобы: какие мотивы и цели преследует гость, высказывая претензию?
14. Каковы механизмы формирования лояльности и приверженности бренду отеля?
15. Что такое фрустрация? Как это состояние влияет на поведение гостя?
16. В чем заключается "эффект неадекватности" у конфликтных личностей с завышенным уровнем притязаний?
17. Как формируется негативный "образ врага" в конфликте?
18. Что такое толерантность? Как она связана с внутренней устойчивостью личности?
19. Как убеждения и мировоззрение человека влияют на его восприятие ситуации?

Тема: Основы профессиональной коммуникации

1. Какова роль речи в общении? В чем заключается ее функция сообщения?
2. Опишите структуру коммуникативного процесса. Какие каналы коммуникации существуют?
3. В чем проявляется эмоционально-выразительная сторона речи?
4. Что такое невербальное поведение? Какие невербальные сигналы наиболее значимы в общении с гостем?
5. Перечислите техники активного слушания. Почему они важны в сервисе?
6. Как эмпатическое слушание помогает в процессе коммуникации с гостем?
7. Опишите техники установления и поддержания психологического контакта.
8. Какие барьеры существуют в коммуникации? Как их можно преодолеть?
9. Каковы правила ведения деловой беседы по телефону в гостиничном бизнесе?
10. Опишите основы деловой переписки с гостями.
11. Что такое конфликтогены? Приведите примеры конфликтогенов в сервисном общении.
12. Как можно противодействовать эскалации конфликтогенов?
13. Какие тактики манипуляции могут быть использованы в общении? Как их распознать?
14. Что такое статус и имидж? Как они влияют на коммуникацию в гостеприимстве?

Тема: Природа и динамика конфликта

1. Дайте наиболее общее определение конфликта.
2. В чем заключается суть конфликта как социального взаимодействия? Почему не всякое противоречие перерастает в конфликт?
3. Опишите структуру конфликта. Какие четыре элемента в нее входят?
4. В чем разница между конфликтной ситуацией и инцидентом?
5. Какие внутренние побудительные силы (мотивы) подталкивают к конфликту?
6. Перечислите основные стадии развития конфликта.
7. Что характеризует эскалацию конфликта? Какие признаки она включает?
8. Какие функции конфликта являются конструктивными, а какие деструктивными?
9. Как эмоции влияют на ситуацию конфликта?
10. Как формируется "образ врага" в ходе эскалации конфликта?
11. Какие базовые потребности человека воспринимаются как крайне болезненные при покушении на них?
12. Что представляет собой ситуативная агрессивность?
13. Как противоречие нарастает до момента инцидента?
14. Перечислите основные причины возникновения конфликтов в системе "гость-персонал".
15. Какие причины конфликтов существуют в системе "персонал-персонал"?

Тема: Типология и стратегии управления конфликтами

1. По каким основаниям можно систематизировать конфликты?
2. Опишите классификацию конфликтов по содержанию, участникам и последствиям.
3. Что такое внутриличностный конфликт? Какие три структуры внутреннего мира личности в него вступают?
4. Перечислите шесть основных видов внутриличностного конфликта и охарактеризуйте каждый.
5. В чем заключается угроза деструктивных внутриличностных конфликтов?
6. Что такое картография конфликта как метод анализа?
7. Опишите модель Томаса-Килманна. Какие пять стратегий поведения в конфликте она включает?
8. Охарактеризуйте стратегию соперничества. В каких ситуациях она оправдана?
9. В чем заключается стратегия сотрудничества? Почему она считается наиболее продуктивной?
10. Когда компромисс является наиболее эффективным?
11. Что вынуждает оппонента принимать стратегию приспособления?
12. В каких случаях стратегия избегания может быть целесообразной?
13. Как выбрать оптимальную стратегию в зависимости от ситуации?
14. Что представляет собой медиация? Какие приемы использует посредник?
15. Каковы преимущества и риски ультимативной тактики в переговорах?
16. Что такое конфликтоустойчивость личности? Как она проявляется?

Тема: Работа с жалобами и рекламациями

1. Почему жалоба должна рассматриваться как форма обратной связи и возможность для улучшения?
2. Какие психологические причины мешают гостям высказывать претензии?
3. Опишите алгоритмы работы с жалобой (L.E.A.R.N., L.A.S.T. и др.).
4. Какие техники вербальной и невербальной поддержки эффективны при работе с фрустрированным гостем?
5. Что такое "сервисное восстановление" (Service Recovery)? Каковы его психологические аспекты?
6. Объясните парадокс сервисного восстановления. Как превратить недовольного гостя в лояльного?
7. Как следует работать с необоснованными претензиями?
8. Как конфликт связан с неудовлетворением потребностей человека?
9. Что такое фрустрация в контексте сервиса? Как она влияет на поведение гостя?
10. Каким образом критика может быть конструктивной и деструктивной?
11. Что рекомендуется делать руководителю при получении критики?
12. Какие конструктивные функции конфликта могут быть реализованы при разрешении жалобы?
13. Что такое переговоры на основе интересов? Как они помогают в работе с претензиями?
14. Какие негативные тактики могут использоваться при необоснованных претензиях?
15. Какие факторы влияют на оценку качества обслуживания гостем?

Тема: Я-высказывания в коммуникации

1. Что такое "Я-высказывание"? В чем его отличие от "Ты-высказывания"?
2. Опишите структуру "Я-высказывания": какие элементы она включает?
3. Какую роль играют "Я-высказывания" в деэскалации конфликта?

4. Как "Я-высказывание" позволяет взять на себя ответственность за чувства?
5. Какие три шага включает эффективное изложение своей позиции?
6. Почему пожелания должны быть предельно конкретными?
7. Какие типичные ошибки следует избегать при формулировании "Я-высказывания"?
8. Как Ненасильственное Общение (ННО) помогает сосредоточиться на потребностях?
9. Какие четыре информационных составляющих важны в ННО?
10. Как преобразовать неясные запреты в утвердительные высказывания?
11. Что может помочь в деэскалации конфликта при негативных высказываниях партнера?
12. Как эмпатия помогает осознать свои потребности и преодолеть гнев?
13. Чем просьба отличается от требования?
14. Почему просьбы, не связанные с действиями, часто усиливают конфликт?
15. Как убедиться, что другая сторона правильно поняла выраженную потребность?

Тема: Ассертивность в профессиональном общении

1. Как определяется ассертивность? Сравните ассертивное, пассивное и агрессивное поведение.
2. Что такое права ассертивной личности?
3. Опишите технику ассертивного отказа (умение говорить "нет").
4. Как ассертивно выражать просьбу в профессиональной среде?
5. Как противостоять манипуляциям со стороны гостей и коллег?
6. Что представляет собой техника "заигранной пластинки" (Broken Record)?
7. Как ассертивно принимать критику?
8. Как ассертивно принимать комплименты?
9. Как формировать уверенность в себе как основу ассертивного поведения?
10. Какая стратегия разрешения конфликта основана на нормативности и уважении к личности?
11. Что такое манипуляция в переговорах? Какие тактики используются?
12. Как завышенная или заниженная самооценка влияет на успешность деятельности?
13. Какие приемы можно использовать для противостояния манипуляциям?
14. Что является фундаментом установки, необходимой для достижения успеха?

Тема: Психология трудных гостей

1. Приведите классификацию "трудных" гостей (агрессивный, всезнайка, жалобщик, молчун и др.).
2. Какие мотивы и потребности стоят за "трудным" поведением гостя?
3. Опишите тактики эффективного взаимодействия с каждым типом трудных гостей.
4. Как управлять собственными эмоциями при общении с "трудным" гостем?
5. Как распознать манипуляции в общении? Каковы способы их нейтрализации?
6. Объясните понятие транзактного анализа (Э. Берн). Какие роли выделяются?
7. Как роли "Родитель", "Взрослый", "Ребенок" проявляются во взаимодействии с гостями?
8. Какие личностные характеристики отличают конфликтную личность?
9. Что характеризует конфликтную личность неуправляемого типа?
10. Как гнев может быть использован в качестве сигнала к осознанию потребности?
11. Какие четыре варианта реакции на негативные высказывания существуют в ННО?
12. Что такое эгоизм как конфликтоген? Как его можно нейтрализовать?
13. Почему ригидность восприятия затрудняет разрешение конфликта?
14. Что такое деиндивидуализация? Как она влияет на восприятие оппонента?

15. Какие негативные тактики используются для искажения информационной модели?

Тема: Управление стрессом и профилактика выгорания

1. Как определяется стресс? Чем он отличается от стрессора?
2. В чем различие между системным (физиологическим) и эмоциональным (психическим) стрессом?
3. Какие три фазы включает общий адаптационный синдром?
4. В чем заключается сущность стрессовой реакции организма?
5. Перечислите основные стресс-факторы в работе сотрудников гостиничной сферы.
6. Что такое синдром профессионального выгорания? Опишите его симптомы и стадии.
7. Какие психологические факторы усиливают стрессовую реакцию?
8. Опишите индивидуальные методы профилактики стресса и выгорания.
9. Какие техники релаксации могут использовать сотрудники гостиниц?
10. Как тайм-менеджмент помогает в профилактике стресса?
11. Какие организационные методы профилактики выгорания существуют?
12. Какую роль играет руководитель в создании здоровой психологической атмосферы?
13. Как формировать стрессоустойчивость как профессиональное качество?
14. Что такое тревога? Какова ее патогенная роль?
15. Как волевой компонент связан с конфликтоустойчивостью?
16. Что такое психологическая защита? Какова ее главная функция?
17. Как справиться с ролевой перегрузкой и тревожностью?
18. Какие методы можно использовать для преодоления напряженности?
19. Как умеренно выраженный стресс влияет на психические характеристики?
20. Как контроль эмоций влияет на выбор стиля поведения в конфликте?

Тема: Психология командной работы и лидерства

1. Что такое команда? В чем ее отличие от группы?
2. Опишите роли в команде по Р. М. Белбину. Какое значение они имеют для эффективной работы?
3. Что такое психологический климат в коллективе? Как он формируется?
4. Какие методы можно использовать для улучшения психологического климата?
5. Опишите различные стили лидерства. Как они влияют на мотивацию персонала?
6. В чем особенности межфункционального взаимодействия между службами отеля?
7. Как разрешать конфликты внутри коллектива?
8. Какую роль играет корпоративная культура в формировании единых стандартов сервиса?
9. Какие факторы способствуют поддержанию климата доверия в коллективе?
10. Как демократический стиль руководства влияет на атмосферу и творческий подход?
11. Какие причины межгрупповых конфликтов выделяются (объективные и субъективные)?
12. Почему потребность в справедливости является важнейшей социальной потребностью?
13. Что такое ценностно-ориентационное единство группы?
14. Какие правила необходимо соблюдать руководителю для предупреждения конфликтов с подчиненными?
15. Какую роль играет психолог в организации?

16. Какие стратегии может использовать руководитель для подавления агрессивности в коллективе?
17. Какую роль играет совместная деятельность в групповой сплоченности?

Интегративные вопросы

1. Как связаны психология гостя и конфликтология в практике гостиничного бизнеса?
2. Проанализируйте взаимосвязь эмоционального интеллекта и конфликтоустойчивости.
3. Как темперамент влияет на выбор стратегии поведения в конфликте?
4. Объясните, как мотивация персонала связана с качеством обслуживания гостей.
5. Каким образом ассертивность помогает в работе с жалобами?
6. Как Я-высказывания и ННО могут быть использованы в разрешении конфликтов с гостями?
7. Проанализируйте роль эмпатии в предотвращении конфликтных ситуаций.
8. Как восприятие и когнитивные искажения влияют на развитие конфликта?
9. Объясните связь между стрессом персонала и качеством сервиса.
10. Как корпоративная культура влияет на конфликтность в организации?
11. Какие психологические принципы лежат в основе эффективного сервисного восстановления?
12. Как можно использовать знания о темпераменте для формирования эффективных команд в отеле?
13. Проанализируйте, как неудовлетворенные потребности гостя могут приводить к конфликтам.
14. Объясните роль активного слушания в предотвращении эскалации конфликта.
15. Как лидерство руководителя влияет на уровень стресса и выгорания персонала?
16. Каким образом знание психологических типов гостей помогает персонализировать сервис?
17. Как профилактика профессионального выгорания связана с качеством обслуживания?
18. Объясните, почему понимание мотивов "трудного" поведения важнее, чем реакция на само поведение.

Практико-ориентированные вопросы

1. Разработайте алгоритм действий при встрече агрессивно настроенного гостя на ресепшн.
2. Составьте план работы с жалобой гостя на качество уборки номера, используя техники активного слушания и Я-высказываний.
3. Предложите стратегию мотивации персонала хаускипинга с учетом их индивидуальных особенностей.
4. Опишите, как бы вы применили принципы эмоционального интеллекта в ситуации конфликта между сотрудниками.
5. Разработайте рекомендации по профилактике профессионального выгорания для сотрудников ресепшн.
6. Предложите способы формирования позитивного психологического климата в команде отеля.
7. Опишите, как вы будете работать с гостем-"молчуном", который явно недоволен, но не высказывает претензий.
8. Составьте план разрешения конфликта между службами (например, ресепшн и хаускипинг) на основе принципов сотрудничества.
9. Разработайте стратегию управления ожиданиями гостя на этапе бронирования.

10. Предложите техники саморегуляции для сотрудника, столкнувшегося с особенно сложным гостем.

Аналитические вопросы

1. Проанализируйте ситуацию: гость жалуется на холод в номере, хотя температура в норме. Какие психологические факторы могут быть задействованы?
2. Объясните, почему два сотрудника с разными темпераментами могут по-разному реагировать на одну и ту же конфликтную ситуацию.
3. Проанализируйте, как когнитивный диссонанс влияет на восприятие гостем услуги, не оправдавшей ожиданий.
4. Почему некоторые гости становятся более лояльными после успешного разрешения их жалобы?
5. Объясните психологические причины, по которым персонал может избегать конфликтов с гостями.
6. Проанализируйте, как неудовлетворенная потребность в признании может влиять на поведение сотрудника.
7. Почему эмоциональный труд в гостеприимстве может приводить к выгоранию быстрее, чем в других сферах?
8. Объясните, как "образ врага" формируется в затяжном конфликте между гостем и персоналом.
9. Проанализируйте роль первого впечатления в формировании общей оценки качества обслуживания.
10. Почему стратегия приспособления не всегда является оптимальной в работе с претензиями?

Кейсовые вопросы для анализа

Кейс 1: Недовольный гость 266. Гость бронировал номер категории "делюкс", но по приезду обнаружил, что свободны только стандартные номера. Он настаивает на компенсации и повышении тона. Какие потребности гостя не удовлетворены? Какую стратегию поведения выберете вы? Как примените Я-высказывания?

Кейс 2: Конфликт в команде 267. Сотрудник ресепшн (холерик) постоянно конфликтует с коллегой из хаускипинга (флегматик) из-за разного темпа работы. Проанализируйте ситуацию с точки зрения темперамента. Какие рекомендации вы дадите руководителю?

Кейс 3: Жалоба без основания 268. Гость жалуется на грубость персонала, хотя видеозапись показывает корректное общение. Какие психологические мотивы могут стоять за необоснованной жалобой? Как работать с такой ситуацией?

Кейс 4: Выгорание сотрудника 269. Опытный администратор начал проявлять признаки эмоционального выгорания: раздражительность, усталость, снижение качества работы. Какие меры профилактики и помощи необходимы?

Кейс 5: Эскалация конфликта 270. Небольшое недоразумение с задержкой заселения переросло в серьезный конфликт с угрозами жалоб в соцсети. Проанализируйте стадии развития конфликта и точки, где можно было предотвратить эскалацию.

Вопросы на применение теорий

1. Примените иерархию потребностей Маслоу к анализу ожиданий гостей разных сегментов (бизнес-туристы, семьи с детьми, молодежь).
2. Используя модель Томаса-Килманна, проанализируйте, какая стратегия оптимальна при конфликте из-за перебронирования отеля.
3. Примените концепцию эмоционального интеллекта к анализу компетенций идеального менеджера ресепшн.

4. На основе теории мотивации разработайте систему нематериального стимулирования для разных категорий персонала.
5. Используя принципы ННО, переформулируйте типичные конфликтогены в общении персонала с гостями.

Рефлексивные вопросы

1. Какие из изученных техник эмоциональной саморегуляции вы считаете наиболее применимыми в работе с гостями? Обоснуйте.
2. Проанализируйте свой тип темперамента. Какие сильные и слабые стороны он дает для работы в гостеприимстве?
3. Оцените свой уровень эмоционального интеллекта. Какие компоненты требуют развития?
4. Какие личные ценности могут вступать в конфликт с требованиями профессии в гостеприимстве?
5. Какие стратегии поведения в конфликте вы используете чаще всего? Всегда ли они эффективны?

Вопросы на синтез знаний

1. Разработайте концепцию психологического тренинга для новых сотрудников отеля, включающего ключевые темы дисциплины.
2. Составьте чек-лист психологических компетенций идеального сотрудника service excellence в гостинице.
3. Предложите систему индикаторов раннего выявления профессионального выгорания персонала.
4. Разработайте кодекс ассертивного общения для сотрудников отеля при работе с жалобами.
5. Создайте модель психологически комфортной корпоративной культуры для гостиничного предприятия.

Критическое мышление

1. Всегда ли применима стратегия сотрудничества в конфликтах с гостями? Обоснуйте.
2. Может ли высокий эмоциональный интеллект иметь негативные стороны для сотрудника гостиницы?
3. Критически оцените утверждение: "Клиент всегда прав" с точки зрения психологии конфликта.
4. Всегда ли эмпатия уместна в профессиональном общении? Аргументируйте.
5. Может ли конфликт быть полезен для развития гостиничного бизнеса? В каких случаях?

Этические аспекты

1. Каковы этические границы эмоционального труда в гостеприимстве?
2. Как соблюдать баланс между интересами гостя и собственным достоинством сотрудника?
3. Этично ли использовать психологические знания для манипулирования гостями?
4. Каковы этические аспекты работы с личной информацией о психологических особенностях гостей?

5. Как руководитель должен соблюдать этические нормы при управлении стрессом и выгоранием подчиненных?

Инновации и тренды

1. Как цифровизация сервиса влияет на психологию взаимодействия "гость-персонал"?
2. Какие новые психологические вызовы создает омниканальность в гостиничном бизнесе?
3. Как изменяются ожидания гостей поколения Z и как это учитывать в сервисе?
4. Какую роль играет искусственный интеллект в эмоциональном аспекте гостеприимства?
5. Как пандемия изменила психологические аспекты гостеприимства (потребность в безопасности, персональное пространство)?

Особые	условия	реализации	дисциплины
Реализация занятия в онлайн-формате (в форме вебинара)			

Специфика дисциплины требует создания безопасного доверительного пространства, непрерывного анализа невербального поведения и поддержания активной групповой динамики. Присутствие лиц с выключенной камерой («черных экранов») нарушает этику психологической работы, разрушает контакт и возможность формирования заявленных компетенций.

- Включенная веб-камера и исправный микрофон являются обязательным методическим условием реализации занятия в онлайн-формате.
- В целях защиты безопасности группы и образовательного процесса преподаватель вправе на любом этапе занятия отключить от трансляции аккаунт с выключенной камерой. Такой пользователь квалифицируется как неидентифицированный наблюдатель, присутствие которого на занятии недопустимо. Пропуск занятия в этом случае считается неуважительным.
- Технические неполадки на стороне обучающегося (отсутствие видеокамеры, неисправность микрофона) делают невозможным достижение образовательных результатов на конкретном практическом занятии. В этом случае обучающийся не допускается к участию в групповой работе, а пропущенный материал подлежит самостоятельной отработке в форме, определяемой преподавателем.

Устный опрос. Формирование профессионала по работе с людьми требует уверенного владения коммуникативными навыками. Устные ответы принимаются только в формате свободного изложения. Чтение с листа, экрана или использование электронных устройств-подсказок делает невозможной оценку реальных когнитивных процессов студента. При выявлении признаков несамостоятельного ответа преподаватель вправе прервать студента, выставить 0 баллов, а также видеоизменить и детализировать вопросы в режиме реального времени.

Самостоятельность письменных работ

Письменные задания (эссе, проекты, рефлексивные отчеты и т.д.) направлены на развитие критического и авторского мышления обучающихся. Использование систем генеративного искусственного интеллекта (ИИ, языковых моделей) для написания работ или их частей не допускается.

- Все материалы проходят обязательную проверку на наличие заимствований и машинной генерации текста (в том числе в системе «Рукоконтекст» и др.). При

выявлении признаков сгенерированного текста работа оценивается в 0 баллов и возвращается на переработку с обязательным изменением темы.

- В случае возникновения сомнений в самостоятельном выполнении задания преподаватель оставляет за собой право назначить процедуру устной защиты работы. При неспособности обучающегося аргументировать изложенные в тексте тезисы работа признается недействительной.

Конфиденциальность учебного процесса

В связи с разбором практических психологических ситуаций и необходимостью создания безопасного доверительного пространства, аудио- и видеозапись занятий, а также создание скриншотов с изображениями участников видеоконференции без предварительного согласия строго запрещены. Нарушение данного правила квалифицируется как нарушение академической этики.

Требования к организации рабочего пространства на онлайн-занятии

Участие в занятии с применением дистанционных технологий приравнивается к очному присутствию в учебной аудитории университета. Обучающийся обязан обеспечить стационарное рабочее место, позволяющее вести конспект и полноценно участвовать в обсуждениях.

По соображениям техники безопасности и академической этики категорически запрещается участие в занятии:

- во время управления транспортным средством;
- из шумных общественных или развлекательных заведений;
- при совмещении учебного процесса с бытовыми делами, нарушающими деловой этикет.
- и т.д.

При фиксации обстановки, препятствующей нормальному ходу занятия или представляющей угрозу безопасности, преподаватель вправе немедленно отключить обучающегося от трансляции. Данный пропуск считается неуважительным и требует отработки в форме, определяемой преподавателем.

5.1.3 Конспект лекции

Перечень источников для конспектирования

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для студентов вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов - 6-е изд., испр. и доп. - СПб: Питер, 2016 - 526 с.

Глава 1. «Предпосылки формирования конфликтологических идей» С. 10-25.

Глава 2. «История отечественной конфликтологии», С. 26-37.

Глава 4. «Общая характеристика зарубежной конфликтологии», С. 61-77.

2. Лопарев А. В. Конфликтология. Учебник [Электронный ресурс]: / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. - М.: Издательство Юрайт, 2019 - 290 - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/konfliktologiya-439047>.

Глава 7. «Семейные и гендерные конфликты», С. 108-123.

Глава 10. «Организационно-трудовые конфликты», С. 152-164.

3. Мириманова М. С. Конфликтология: учебник для студентов вузов / М. С. Мириманова - М.: Академия, 2016 - 288 с.

Раздел 2. «Современные подходы к пониманию толерантности», С. 25-38.

Раздел 5. «Конфликтность и толерантность в общении», С. 97-118.

Краткие методические указания

Рекомендации студентам по составлению конспекта:

1. Определите цель составления конспекта.
 2. Читая изучаемый материал в электронном виде в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.
 3. Если составляете план-конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.
 4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
 5. Включайте в конспект не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
 6. Составляя конспект, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.
 7. Для того, чтобы форма конспекта отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
 8. Отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.
 9. При конспектировании старайтесь выразить авторскую мысль своими словами.
- Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	4	Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются полнота использования учебного материала, логика изложения (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
4	3	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
3	2	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, прослеживается несамостоятельность при составлении.
2	1	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала

		неполное, отсутствуют схемы, количество смысловых связей между понятиями, отсутствует наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, допущены ошибки терминологические и орфографические, отсутствуют опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, несамостоятельность при составлении.
--	--	--

5.1.4 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Комплект контрольных заданий

Вариант 1

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в психологии и социологии? Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию. В чем заключается сущность понимания конфликта как ситуации социально-психологического напряжения, и как особого состояния личности?

2. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в конфликте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Во время работы в гостиничном комплексе у молодой сотрудницы Елены сформировались дружеские отношения с коллективом из 10 человек. Директор, женщина в возрасте 59 лет, хоть и беспокойная, но постоянно устраивающая скандалы. Через полгода работы Елена решает поступить в учебное заведение, успешно сдаёт все экзамены, однако сталкивается с финансовыми трудностями в оплате обучения. Тогда она узнаёт, что одна из коллег обратилась к директору за деньгами займа на отпуск и получила заем незамедлительно с договоренностью о выплате из своей зарплаты. Елена также решает попросить деньги займа у директора. Начальница идёт на встречу сотруднице при таких же условиях. Во время учебы Елена приходит на работу в свободное время. Некоторое время спустя директор звонит Елене и ругает её за то, что она не проводит должное время на работе. Елена объясняет, что находится в учебном отпуске, а директор заявляет, что ничего не знает о её отпуске и не обязана соблюдать трудовой кодекс Российской Федерации. Разговор происходит на повышенных тонах. По окончании отпуска Елена не получает заработную плату, так как она идёт в счёт погашения долга. Впоследствии директор снижает зарплату Елены на основании "плохого поведения" сотрудницы. Через несколько дней Елена подаёт заявление об увольнении, а директор безуспешно пытается удержать её на работе.

Вариант 2

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии? Как понимается природа конфликтных явлений в работах В. Н. Мясищева, В. С. Мерлина, Н. Д. Левитова, Ф. Е. Василюка, Е. А. Климова, В. В. Столина?

2. Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Новый руководитель в гостиничном комплексе, П., приглашает на должность нижестоящего руководителя своего бывшего коллегу В., с которым они работали вместе в течение четырех лет на инженерных должностях. П. всегда считал В. отличным специалистом и ответственным работником. Однако, после начала их совместной работы возникла взаимная неприязнь, которую стало все сложнее скрывать. В конечном итоге, при изменении заработной платы П. устанавливает для В. оклад, который ниже, чем у его коллег по должности, при этом не обосновывая свое решение. В. обращается к верхнему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Вариант 3

1. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта? Опишите уровни анализа конфликта (социально-философский, социологический, социально-психологический, личностный).

2. Опишите динамику конфликта как сложного социального явления. Проанализируйте динамические характеристики конфликта. Опишите основные этапы развития конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации (стадия потенциального конфликта), осознание объективной конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта. Дайте определение понятию затяжной конфликт.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и, хотя их деятельность не пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить. Итак, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все возвратилось на круги своя. Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д. Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по-рабочему вопросу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и взаимными обвинениями. После этого случая их отношения стали еще напряженнее. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении

коллеги и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!».

Вариант 4

1. Как установить тип конфликта в конкретной ситуации? Опишите алгоритм действий.

2. В чем сущность проблемы определения и типологии межличностных конфликтов? Опишите основные типы межличностных конфликтов. Охарактеризуйте конфликт как форму межличностного взаимодействия (А. В. Петровский).

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Вариант 5

1. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Опишите как минимум 3 подхода. Каковы виды внутриличностного конфликта? Дайте краткую характеристику каждому виду.

2. Опишите межгрупповой и внутригрупповой уровни конфликта, механизмы и динамику внутригрупповых отношений. Дайте определение и проведите анализ следующих

причин конфликтов: групповые нормы и групповые стереотипы, пространство личности и способы его защиты..

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

В ресторане высокого класса есть два повара: Джо и Мария. Джо является опытным и уважаемым шеф-поваром, а Мария – молодым, но талантливым сотрудником. В ресторане внезапно возникает ситуация, когда клиент, оставаясь недовольным качеством приготовления блюда, просит назвать шефа-повара. Официант, путаясь, приводит Марию вместо Джо. Клиент негодует, считая, что Мария не может быть шеф-поваром. Мария же, ощущая себя неуверенно и некомпетентно, объясняет клиенту, что она является поваром, но не шеф-поваром, и решает вызвать Джо. Джо, узнав о ситуации, немного обижается на Марию, так как она была приведена вместо него. В итоге, клиент уходит недовольным, и между Джо и Марией возникает конфликт.

Вариант 6

1. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».

2. В чем сущность использования метода социометрии (социометрический статус и экспансивность, лидерство, маргинальность, группировки, асимметричность межличностных предпочтений) в исследовании конфликтов?

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

В отеле работают два сотрудника: Анна, приемщица, и Максим, горничный. В один день группа гостей, состоящая из шумной компании молодых людей, заселяется в отель. Они проводят время весело, но доставляют несколько неудобств другим гостям своим шумом и неприличным поведением. Один из гостей, злобно настроенный на шумных соседей, обращается к Анне и жалуется на ситуацию, требуя принять меры. Анна, пытаясь справиться с ситуацией, требует, чтобы Максим немедленно разговаривал с гостями и урегулировал ситуацию. Максим, в свою очередь, чувствует себя неуверенно и неудобно, беспокоясь о возможной конфронтации с гостями. В итоге, Максим отказывается принять меры или поговорить с гостями, и обвиняет Анну в том, что ее требования не соответствуют его должностным обязанностям. В результате, проблема с шумными гостями остается неразрешенной, и между Анной и Максимом возникает конфликт.

Вариант 7

1. Как соотнести субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?

2. В чем сущность проблемы исследования личности в конфликтной ситуации? Раскройте внутриличностный уровень конфликта: состояния, личностные диспозиции и ценности, самосознание и самоотношение.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г)

Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

В отеле происходит разногласие между сотрудниками отдела обслуживания номеров – Леонидом и Екатериной. Леонид – опытный горничный, который всегда строго следит за деталями и чистотой в номерах, он привлекает внимание своей перфекционистской работой. Екатерина – новичок в отеле, она работает недавно, и ее подход к работе менее аккуратный и организованный. Однажды, Леонид замечает, что Екатерина оставила недостаточно протертыми поверхности в номере и не заменила некоторые банные принадлежности. Он обратился к ней с критикой, указывая на ее недочеты и необходимость более внимательного отношения к работе. Екатерина, чувствуя себя обиженной и подвергнутой несправедливой критике, отвечает Леониду горячо и защищает свои действия, указывая на то, что Леонид слишком требователен и негативно относится к новичкам. В результате, между Леонидом и Екатериной возникает конфликт.

Вариант 8

1. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.

2. В чем сущность проблемы исследования поведения личности в конфликте? Дайте определение и приведите классификацию стилей разрешения конфликта. В чем сущность конфликта принятия решений? 1.

3 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

3.1 а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Ситуация произошла в одной из самых больших международных компаний по лицензированию лекарств в Санкт-Петербурге. Фирма сотрудничает с множеством компаний за границей, куда сотрудники периодически ездят на стажировку. Девушка (26 лет, не замужем) является генеральным менеджером отдела международных связей в этой компании, работает в фирме два года. Шесть месяцев назад компания стала сотрудничать с одной фирмой в Швейцарии. Исполнительный директор этой фирмы — мужчина (44 года, разведен), работает в Швейцарии в головном отделении компании, периодически приезжает в Санкт-Петербург, ведет дела непосредственно с этой девушкой. С самого начала знакомства у них сложились дружеские отношения. В дальнейшем между постоянно сотрудничавшими исполнительным директором из Швейцарии и девушкой складывались все более близкие отношения. В большинстве случаев исполнительный директор связывался с компанией в России из Швейцарии по селектору, к которому были подключены, кроме девушки, еще 20 менеджеров из различных отделов. И, говоря по селектору, он не обнаруживал их связь. Однако он также связывался с ней и другими менеджерами по электронной почте. Когда он писал девушке, его письма не были официальными. К сожалению, они не знали, что электронная почта сотрудников может просматриваться любым другим сотрудником офиса, поэтому вскоре об их отношениях узнал весь отдел, а затем поползли слухи по всей фирме. Через некоторое время исполнительному директору, видимо, надоели взаимоотношения такого рода, и он попытался их прекратить. Когда девушка не согласилась все забыть, он передал один из основных и самых прибыльных проектов, которые они вели вместе, другому менеджеру.

Директор пригрозил, что отнимет у нее все проекты, а также добьется увольнения, если она не прекратит попытки с ним связаться.

Вариант 9

1. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).

2 Опишите возможности психосемантических методов в изучении конфликтов. В чем суть и возможности метода семантического дифференциала (В. Ф. Петренко). В чем суть и возможности репертуарных личностных методик (Ф. Франселла, Д. Баннистер).

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. В офисе банка Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях. Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в офисе. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирогами. Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов. Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирогами. Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны Михайловны, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки. Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих. Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи. Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

Вариант 10

1. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская). Выделите основные структурные характеристики конфликта.

2. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов? Охарактеризуйте объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения и профилактики конфликтов.

3.

3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода. Лариса — учитель русского языка и литературы в 5–9-х классах, Ольга — завуч старших классов. Лариса начала работать в школе сразу после окончания педагогического колледжа. Одновременно она поступила в университет на заочное отделение. Два года Лариса работала в школе по 8-му разряду (так как не имела высшего образования). Чтобы вырасти в профессиональном плане, стать более квалифицированным специалистом, она решила пройти аттестацию. Для этого имелись все основания. У Ларисы были хорошие показатели, о ней хорошо отзывались как о профессионале ее коллеги, ученики и родители учеников. Весной Лариса написала заявление с просьбой направить ее на летние курсы повышения квалификации с последующей аттестацией в новом учебном году. Директор школы, ссылаясь на мнение завуча старших классов, отказал Ларисе в направлении на курсы повышения квалификации и аттестации. Завуч Ольга прокомментировала ситуацию следующим образом. Она сослалась на то, что у Ларисы не было высшего образования, не будет выпускных классов и предстоит вести предмет «мировая художественная культура» (МХК). Лариса очень расстроилась, так как согласие вести МХК отдалило бы возможность пройти аттестацию. Завуч также дала понять, что если Лариса не согласится вести МХК, то ей трудно будет работать в их школе. Отношение завуча Ольги к Ларисе изначально нельзя было назвать доброжелательным. Восемнадцать уроков в неделю были распределены на пять рабочих дней с «окнами» между занятиями. Также завуч предложила Ларисе поменять теплый уютный кабинет на кабинет рядом с неофициальной курительной комнатой. Лариса от этого кабинета отказалась, сославшись на хроническое заболевание. После отказа в прохождении повышения квалификации и аттестации Лариса написала заявление об увольнении.

Краткие методические указания

- выбрать вариант практической работы; Вариант практической работы студенты выбирают в соответствии с последней цифрой номера зачётной книжки. Если номер зачётки оканчивается на 1, вы выбираете 1 вариант, если на 2 – 2 вариант, если на 0, то выбираете 10 вариант.

- ознакомиться со списком рекомендованной литературы;
- ознакомиться с дополнительными источниками, раскрывающими данный вопрос;
- обозначить цель, главы, содержание работы (2 части – 1. ответ на первый и второй вопросы; 2. анализ кейса);

- в соответствии с требованиями по написанию контрольных работ (СТО 2015) оформить работу;

- сдать печатную работу за 3 недели до начала сессии в деканат (для заочной формы обучения);

- подготовиться к защите практической работы (быть готовым ответить на вопросы в варианте без опоры на текст);

- практическая работа должна быть объёмом 4-10 страниц, без учёта титульного лица, введения, содержания, списка литературы.

- текст работы должен быть оригинальным.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	18-20	Студент показал прочные знания основного содержания темы. Работа отличается глубиной и полнотой раскрытия темы. Студент продемонстрировал: владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность,

		явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать, приводить примеры; логичность и последовательность изложения. Оригинальность работы выше 65%,
4	14-17	Студент показал прочные знания основного содержания темы. Работа отличается глубиной и полнотой раскрытия темы. Студент продемонстрировал: владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать, приводить примеры; логичность и последовательность изложения. Однако в работе допущены одна-две неточности. Оригинальность работы выше 50%.
3	8-13	Работа свидетельствует в основном о знании студентом содержания темы, отличается недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы. Студент продемонстрировал: знание основных вопросов теории; слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение приводить аргументы и примеры; недостаточная логичность и последовательность изложения. В работе допущены несколько ошибок.
2	1-7	Студент продемонстрировал: незнание содержания темы и основных вопросов теории; неглубокое раскрытие темы; несформированность навыков аргументации, анализа явлений и процессов; отсутствие логичности и последовательности в изложении. Допущены серьезные ошибки в работе.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и

навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585419> (дата обращения: 19.05.2026).
2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-021555-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2230642> (дата обращения: 31.05.2026)
3. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 289 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5d0874f42cf221.11716895. - ISBN 978-5-16-018512-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2242623> (дата обращения: 31.05.2026)
4. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебник для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588614> (дата обращения: 19.05.2026).

7.2 Дополнительная литература

1. Информационно-справочная система «Консультант Плюс» — <http://www.consultant.ru/>
2. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебник для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585901> (дата обращения: 19.05.2026).
3. Кроль, Л. М. Эмоциональный интеллект лидера : практическое руководство / Л. М. Кроль. - Москва : Альпина Паблишер, 2026. - 224 с. - ISBN 978-5-9614-2596-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2235120> (дата обращения: 31.05.2026)
4. Лазурский, А. Ф. Классификация личностей / А. Ф. Лазурский ; под редакцией М. Я. Басова, В. Н. Мясичева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 274 с. — (Антология мысли). — ISBN 978-5-534-09344-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565435> (дата обращения: 01.09.2025).

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» — Режим доступа: <https://elibrary.ru/>

2. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Мультимедийный проектор №3 Casio XJ-M146
- Настенный шкаф для усилителя звука Krauler GPC-66512
- Ноутбук SONY VPC-YP2Y1K
- Проектор SONY VPL-FX500L (без объектива)
- Система аудиовизуального представления информации
- Экран настенный рулонный

Программное обеспечение:

- □ Adobe Acrobat Professional 9.0 Russian
- □ Adobe Flash Player
- □ Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian
- □ Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Международный туристский бизнес

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-3 : Способен организовать процесс обслуживания российских и иностранных туристов	ПКВ-3.2к : Организует процессы обслуживания потребителей и взаимодействие с производителями туристских услуг в России и за рубежом

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-3 «Способен организовать процесс обслуживания российских и иностранных туристов»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
ПКВ-3.2к : Организует процессы обслуживания потребителей и взаимодействие с производителями туристских услуг в России и за рубежом	РД 1	Умение	анализировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе обслуживания клиентов	самостоятельность анализа конфликтных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания клиентов
	РД 2	Умение	применять конфликтологические методики и стратегии для эффективного разрешения конфликтов с сфере гостеприимства	самостоятельность применения конфликтологических методик и стратегий для эффективного разрешения конфликтов в сфере гостеприимства
	РД 3	Навык	медиации для достижения разрешения в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства	корректность использования приёмов медиации для достижения разрешения конфликтных ситуаций в сфере гостеприимства

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

Очная форма обучения				
РД1	Умение : анализировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе обслуживания клиентов	1.1. Конфликтология как наука, понятие о конфликте	Собеседование	Тест
		1.2. Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов в гостеприимстве	Собеседование	Тест
		1.3. Причины и факторы конфликтов в сфере гостеприимства	Собеседование	Тест
РД2	Умение : применять конфликтологические методики и стратегии для эффективного разрешения конфликтов в сфере гостеприимства	1.3. Причины и факторы конфликтов в сфере гостеприимства	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Методы разрешения конфликтов в сфере гостеприимства	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
РД3	Навык : медиации для достижения разрешения в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства	1.2. Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов в гостеприимстве	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Причины и факторы конфликтов в сфере гостеприимства	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Методы разрешения конфликтов в сфере гостеприимства	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Таблица – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						Итого
	Собеседование	Практическая работа №1	Практическая работа №2	Конспект	Тест	Контрольная работа	
Лекции							
Лабораторные занятия							
Практические занятия	32	16	8				56
Самостоятельная работа				4		20	24
ЭОС							
Промежуточная аттестация					20		20

Итого						100
-------	--	--	--	--	--	-----

Общие (дисквалифицирующие) критерии оценивания результатов обучения:

Независимо от содержания и объема предоставленного обучающимся материала, работа не подлежит оцениванию (выставляется **0 баллов** / «не зачтено») при фиксации преподавателем хотя бы одного из следующих нарушений академической этики:

1. **Несамостоятельное выполнение письменной работы.** Обнаружение плагиата или существенных признаков генерации текста системами искусственного интеллекта (ИИ), подтвержденное результатами проверки в системе «РУконтекст» или неспособностью обучающегося защитить свою работу в ходе устного собеседования.
2. **Нарушение регламента устного ответа.** Чтение устного ответа с печатного носителя, экрана монитора, а также использование электронных устройств-подсказок (включая микронаушники) во время опроса.
3. **Невозможность идентификации.** Отказ обучающегося от включения веб-камеры и микрофона при прохождении текущего или промежуточного контроля с применением дистанционных технологий. В данном случае преподаватель не имеет возможности идентифицировать личность обучающегося и подтвердить самостоятельность выполнения задания, в связи с чем результаты не засчитываются.

При фиксации данных нарушений преподаватель имеет право аннулировать результаты выполнения конкретного оценочного средства без права апелляции по содержанию ответа.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Критерии оценки

Сумма баллов	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенным и знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.

от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.
------------	-----------------------	---

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обладает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

Список вопросов к устному собеседованию

1. Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию.
2. Опишите основные теории конфликта в зарубежной науке.
3. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии?
4. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта?
5. Каковы структурные характеристики конфликта?
6. Опишите динамические характеристики конфликта.
7. Какие основания выделяют для классификации конфликтов?
8. Какие группы конфликтов относятся к межличностным конфликтам?
9. Каковы основные функции конфликта?
10. Раскройте социально-психологические и личностные причины возникновения конфликтов
11. Раскройте функционально-организационные причины возникновения конфликтов.
12. Охарактеризуйте основные методы исследования конфликтов.
13. Опишите основные методы диагностики конфликтов.
14. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов?
15. Какие способы разрешения конфликтов наиболее эффективны? Опишите эти способы (стратегии).
16. Какова роль медиаторства в урегулировании конфликтов? Опишите типы медиаторства, охарактеризуйте основные этапы процесса медиаторства.

17. В чем суть переговорного процесса как способа разрешения конфликтов? Опишите метод «принципиальных переговоров» (Р. Фишера, У. Юри) и метод «открытого разговора» (А. Я. Анцупова).

18. Охарактеризуйте типы стратегий и тактик в переговорном процессе. Какие психологические механизмы (используются в процессе переговоров?

19. В чем суть конфликтологической компетентности?

20. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Каковы виды внутриличностного конфликта?

21. Раскройте понятие педагогического конфликта. Опишите виды педагогических конфликтов.

22. В чем сущность организационных и управленческих конфликтов? Каковы функции конфликтов в организации?

23. Каковы источники конфликтов в сфере управления? Охарактеризуйте способы предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.

24. Раскройте причины семейных конфликтов.

25. Какова динамика конфликтов в семье? Опишите классификацию и последствия семейных конфликтов.

26. Каковы психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей?

27. Какое влияние семейные конфликты оказывают на психику и характер ребенка?

Краткие методические указания

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос (собеседование) по выполненным заданиям предыдущей темы. Также устное собеседование проводится во время практических занятий в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы.

Собеседование - это развернутый ответ студента, который должен представлять собой связанное, логически последовательное сообщение на заданную тему, должен показывать умение студента раскрывать тему, применять определения, грамотно использовать терминологию. Критериями оценивания являются: полнота и правильность ответа, степень осознанности и понимания изученного материала, логика изложения материала, корректное языковое оформление ответа.

Дискуссии оцениваются отдельно по разным темам. Всего в курсе предполагается 8 дискуссий, каждая из которых предполагает максимально 4 балла (32 балла суммарно).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	4(25-36)	Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
4	3(17-24)	Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
3	2(9-16)	Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке выводов; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
2	1(0-8)	Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и выводов, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» свидетельствует о недостатках в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

5.2 Примеры заданий для выполнения практических работ

Практическая работа №1 Диагностика реакций в ситуации конфликта.

Цели: усвоение учебного материала по дисциплине

Задачи: освоение психодиагностической методики «Фрустрационный тест Розенцвейга в модификации Н. В. Тарабриной»

Практическая работа № 2. Диагностика конфликтности личности

Цель: усвоение учебного материала по дисциплине.

Задачи: Освоение психодиагностических методик самооценки личности Будасси и акцентуации личности К. Леонгарда.

Краткие методические указания

Каждая из практических работ представляет из себя завершённое психодиагностическое исследование по определённой методике, указанной в практической работе. Результат исследования оформляется в соответствии с требованиями предъявляемыми к подобному роду работ. Конечный результат работы - протокол психодиагностического исследования с представленной качественной интерпретацией.

Практическая работа №1 оценивается в 16 баллов максимально. Практическая работа №2 оценивается в 8 баллов максимально.

Шкала оценки

Оценка	Баллы*	Описание
5	7-8	Студент точно и полно выполнил задание лабораторной работы, интерпретация по методикам точна и корректна. Формальные признаки работы соблюдены.
4	4-6	Студент выполнил задание лабораторной работы, в интерпретации ошибки и неточности. Оформление работы не корректно.
3	1-3	Студент выполнил работу, но в ней отсутствуют основные элементы: интерпретация, ход обработки результатов, результаты и пр.
2	0	Студент отсутствовал на занятии или не выполнил работу

5.3 Примеры тестовых заданий

Пример вопросов теста

1. Конфликтология как самостоятельная наука возникла:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

2. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

- а) социологии и психологии;
- б) философии и политологии;
- в) педагогики и культурологии.

3. Предметом конфликтологии являются:

- а) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, разрешения и управления конфликтами;
- б) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
- в) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

4. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

- а) формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
- б) появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
- в) изучением конфликта как самостоятельного явления.

5. «Конфликт» в переводе с латинского языка означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

6. Инцидент в конфликтологии – это:

- а) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- в) отрицательное восприятие чье-либо превосходства или успехов.

7. Предконфликтная ситуация – это:

- а) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- б) действие, которое направлено против кого-либо другого;
- в) нарастание напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий.

8. Структурными элементами конфликта являются:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
- в) субъективные и объективные характеристики конфликта.

9. К этапам конфликта относятся:

- а) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) предконфликтная ситуация, инцидент, открытый конфликт, эскалация,

послеконфликтная
стадия.

10. Какой из вариантов ответа не отражает динамику конфликта (исключите лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

11. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

- а) начальной фаза;
- б) фазе подъема;
- в) пик конфликта;
- г) фаза спада.

12. Выберите существенные характеристики эскалации конфликта:

- а) использование угроз в адрес оппонента;
- б) признание реальности конфликта;
- в) расширение социальной среды конфликта.

13. Внутриличный конфликт – это конфликт между:

- а) бессознательными установками;
- б) сознательной и бессознательной структурами;
- в) между любыми внутриличными структурами.

14. К социальным ролям участников конфликта относятся:

- а) субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
- б) свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.
- в) судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы.

15. Толерантность – это:

- а) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- в) недобросовестное использование открытой информации.

16. Замораживание конфликта предполагает:

а) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;

б) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;

в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

17. Кризис в конфликтологии представляет собой:

а) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;

б) состояние эмоциональной разрядки;

в) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

18. Компромисс невозможен в конфликте:

а) интересов;

б) ресурсов;

в) ценностей.

Краткие методические указания

Тест состоит из 20 вопросов. " из последних вопросов представляют из себя кейс-задание которое выдаётся студенту индивидуально. Времы выполнения теста 40 минут. Во время выполнения запрещено пользоваться дополнительными источниками информации (записи, учебные пособия, интернет и прочее).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	17-20	Критерии выставления оценок за тест, состоящий из 17 вопросов. Оценка отлично – 16-17 правильных ответов
4	13-16	Оценка «хорошо» - 13-15 правильных ответов
3	9-12	Оценка «удовлетворительно» - 8-12 правильных ответов
2	3-8	Оценка «неудовлетворительно» - менее 7 правильных ответов