

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 2025

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., старший преподаватель, Кафедра общей и юридической психологии, Aleksandr.Samoylichenko92@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры общей и юридической психологии от 25.04.2025
, протокол № 6

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Черемискина И.И.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575498158
Номер транзакции	0000000000D9FD43
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
-----------------------	------------------------	-------------------

1 Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России	Взаимопомощь и взаимоуважение	Доброжелательность и открытость
2 Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Достоинство	Дисциплинированность
3 Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Формирование осознания ценности научного мировоззрения и критического мышления	Созидательный труд	Внимательность к деталям
4 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:

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. 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?
3. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта? Опишите уровни анализа конфликта (социально-философский, социологический, социально-психологический, личностный).
4. Как установить тип конфликта в конкретной ситуации?
5. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Каковы виды внутриличностного конфликта?
6. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».
7. Как соотнести субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?
8. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.
9. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).
10. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская). Выделите основные структурные характеристики конфликта.
11. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в конфликте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.
12. Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.
13. 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.
14. В чем сущность проблемы определения и типологии межличностных конфликтов? Опишите основные типы межличностных конфликтов. Охарактеризуйте конфликт как форму межличностного взаимодействия (А. В. Петровский).
15. 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.
16. В чем сущность использования метода социометрии (социометрический статус и экспансивность, лидерство, маргинальность, группировки, асимметричность межличностных предпочтений) в исследовании конфликтов?

17. В чем сущность проблемы исследования личности в конфликтной ситуации? Раскройте внутриличностный уровень конфликта: состояния, личностные диспозиции и ценности, самосознание и самоотношение.
18. Дайте определение конфликтоустойчивости и конфликтогенной компетентности личности.
19. В чем сущность проблемы исследования поведения личности в конфликте? Дайте определение и приведите классификацию стилей разрешения конфликта. В чем сущность конфликта принятия решений?
20. Обоснуйте методологические и методические проблемы современной конфликтологии. Опишите основные методологические принципы исследования конфликтов.
21. Раскройте универсальную понятийную схему описания конфликта. Охарактеризуйте основные методы исследования.
22. Охарактеризуйте методы и методики исследования внутриличностной конфликтности личности. Раскройте цели и задачи психологического консультирования.
23. Опишите возможности (перспективы и ограничения) тестов в изучении конфликтности личности.
24. 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).
25. Охарактеризуйте методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.
26. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов? Охарактеризуйте объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения и профилактики конфликтов

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 коллег 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 приведенную 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 приведенную 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 пирожками. 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 пирожками. 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 листа, 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 серьёзные 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, 2025. —

317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563044> (дата обращения: 15.05.2025).

2. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебник для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563663> (дата обращения: 15.05.2025).

3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебник для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563551> (дата обращения: 15.05.2025).

4. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563085> (дата обращения: 15.05.2025).

7.2 Дополнительная литература

1. Информационно-справочная система «Консультант Плюс» — <http://www.consultant.ru/>

2. Кашапов, М. М. Психология творческого мышления : учебное пособие / М.М. Кашапов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 436 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/22371. - ISBN 978-5-16-019262-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2102699> (Дата обращения 18.04.2025)

3. Лазурский, А. Ф. Классификация личностей / А. Ф. Лазурский ; под редакцией М. Я. Басова, В. Н. Мясищева. — 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: 15.05.2025).

4. Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебник для вузов / Е. С. Черепанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 166 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05599-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564254> (дата обращения: 15.05.2025).

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.prilib.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 2025

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
-------	--	--	--	--	--	-----

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
ПО ДИСЦИПЛИНЕ		
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 приобретенными 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, 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 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 практического 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 чьего-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. Внутриличностный конфликт – это конфликт между:

- а) бессознательными установками;
- б) сознательной и бессознательной структурами;
- в) между любыми внутриличностными 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 времы 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