



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**  
специальность 42.03.11 Гостиничный сервис  
факультет туристского сервиса  
форма обучения очная цикл дисциплин ПМ.05 МДК.05.02

<b>Всего учебных занятий</b>	<b>72</b>
в том числе:	
<b>аудиторных</b>	<b>48</b>
из них:	
лекций	20
практических	28
<b>самостоятельных</b>	<b>24</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	
Дифференцированный зачет	7 семестр



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
МСЭД.0.30.08.2016

Лист 2 из 18

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО  
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича  
на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин  
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы  
доцент Н.Ю. Люстрова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры менеджмента и социально-экономических  
дисциплин

Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующей кафедрой Тарчоков С.К.

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Пахомова Т.Г.

Руководитель Центра менеджмента качества Шкабура Е.А.

Начальник методического отдела Яковлева Е.В.



## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение конфликтологии является необходимой составной частью профессиональной подготовки студентов в сфере индустрии туризма. Преподавание конфликтологии направлено на формирование методологических и прикладных основ исследования и управления конфликтами в сфере профессиональной деятельности.

Цель дисциплины: дать студентам необходимые знания и навыки профилактики, предупреждения и управления конфликтами на предприятиях индустрии туризма.

Задачи дисциплины:

— Раскрыть роль и значение данной дисциплины в сфере туризма, ее теоретические и прикладные аспекты, познакомить студентов с основными понятиями дисциплины.

— Развить у студентов навыки аналитической деятельности: умение анализировать, находить оптимальные варианты по управлению конфликтами в деловой сфере,

— Формировать способность к самостоятельному использованию оптимальных методов профилактики и управления конфликтными ситуациями на предприятиях туристской индустрии.

Программа ориентирована на подготовку специалистов высокой квалификации, способных на основе теоретических и методологических знаний анализировать и прогнозировать различные конфликтные ситуации в деловой сфере, а также способных формировать стратегию и тактику поведения в данных ситуациях, уметь моделировать внутрифирменные ситуации, согласно целям и задачам предприятий.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ШССЗ

Данная дисциплина входит в блок 5 «Профессиональный цикл», имеет междисциплинарный характер, предпосылками успешного освоения её выступают знания, умения и навыки, приобретённые в результате изучения управления персоналом, менеджмента, психологии, а также собственный опыт делового общения. В соответствии с поставленной целью и задачами дисциплина формирует у студентов умения и навыки в области организационно-управленческой деятельности.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

**Знать:**

- причины и предпосылки возникновения конфликтов;
- основные функции конфликтов;
- основные стадии развития конфликтов;



- современную классификацию конфликтов;
- проблемы урегулирования межгрупповых конфликтов;
- формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов на предприятиях индустрии туризма;
- основные причины возникновения конфликтов в звене «руководитель-подчиненный» в индустрии туризма;
- способы предупреждения конфликтов «по вертикали» в индустрии туризма;
- основные методы исследования и диагностики конфликтов;
- основные направления деятельности по предупреждению конфликтов;
- методы управления конфликтом в индустрии туризма;
- основные этапы процесса медиации. Факторы, влияющие на эффективность медиации
- способы разрешения конфликтов на предприятиях индустрии туризма.

**Уметь:**

- определять составляющие конфликта;
- проводить диагностику характера конфликтов и взаимоотношений в группе;
- проводить анализ методов урегулирования конфликтов на предприятиях индустрии туризма;
- определять основные пути выхода из конфликтов в профессиональной деятельности;
- проводить переговорный процесс;
- управлять своим эмоциональным состоянием;

**Иметь практический опыт владения**

- методами саморегуляции;
- приемами предупреждения конфликтов;
- методами выхода из конфликтных ситуаций;
- методами переговорного процесса.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
- лекции	20
- практические занятия	28
<b>Самостоятельная работа студентов - всего</b>	<b>24</b>
в том числе:	
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	4
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	6
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	8
- работа с литературой, источниками сети Интернет	5
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	72
<b>Вид итоговой аттестации (диф. зачет)</b>	<b>7 семестр</b>



## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
<b>Раздел I. Теоретические и методические основы изучения конфликта</b>		
1.1	<i>Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни</i>	Конфликтология как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. Становление конфликтологии как науки. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Конфликтология в системе наук: межпредметные связи. Представление о конфликте и его месте в системе человеческих отношений. Определение понятия конфликт. Природа конфликта. Адисциплинарный подход. Теория агрессии К. Лоренца. Стратегия поведения людей в конфликте.
1.2.	<i>Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.</i>	Определение понятия конфликта как социального явления и способа взаимодействия людей. Конфликтные ситуации в сферах общественной жизни. Социальные противоречия и конфликты. Природа возникновения конфликта и форма взаимодействия конфликтующих сторон. Функции конфликта с учётом позитивных и негативных последствий. Классификация конфликтов по признакам, типам и видам.
1.3.	<i>Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов в гостиничном предприятии. Динамика конфликта.</i>	Объект, предмет, участники и условия конфликта. Структура конфликта как целостное явление. Ролевой конфликт в профессиональной деятельности. Групповые интересы и цели. Источники конфликтов в гостиничном предприятии. Социально-психологические и индивидуально-психологические причины конфликтов в гостиничном предприятии. Конфликт как процесс. Стадии развития конфликта. Этапы конфликта.
<b>Раздел II. Особенности конфликтных ситуаций. Стратегия разрешения конфликтов</b>		
2.1.	<i>Стили конфликтного поведения.</i>	Общие признаки конфликтного поведения. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Двухмерная и трёхмерная модели Томаса-Киллмена.
2.2.	<i>Конфликты в организациях и больших группах.</i>	Типы конфликтов: внутриличностный конфликт: специфика, формы проявления, межличностные и групповые конфликты. Модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная,



		конформистская. Связь между конфликтностью и темпераментом. Типы конфликтных личностей.
2.3.	<i>Способы разрешения конфликтов.</i>	Методы разрешения организационных конфликтов на туристских предприятиях. Стили и приёмы разрешения конфликтов руководителем.
<b>Раздел III. Технологии управления и разрешения конфликтов</b>		
3.1.	<i>Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.</i>	Этапы урегулирования конфликта. Психологическая подготовка к урегулированию конфликта. Определение проблемы, вызвавшей конфликт. Поиски возможных вариантов решения. Разработка и выбор вариантов решения конфликта. Переговоры в конфликтных ситуациях. Функции переговоров. Подготовительный этап переговоров. Переговорный процесс. Техника переговоров. Стили ведения переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Медиация как технология регулирования конфликта.
3.2.	<i>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.</i>	Технология управления собственным поведением в конфликте противоборствующих сторон. Техники регулирования эмоциональных состояний. Манипуляция как вид психологического воздействия. Понятие управления конфликтом. Управление конфликтами: этапы, формы вмешательства.. Стадии развития и функции управления конфликтом. Приемы предотвращения и создания конфликта. Оценка последствий и подведение итогов.

## 5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

### для очной формы обучения

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практич. и семинар. занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	Раздел 1. Теоретические и методические основы изучения конфликта						
1.1.	<i>Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни</i>	4	4			6	14
1.2.	<i>Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.</i>	4	4	4		8	16
1.3.	<i>Источники конфликтов. Основные причины возникновения</i>	4	4			8	16



	<i>конфликтов в гостиничном предприятии. Динамика конфликта.</i>						
2.	Раздел II. Особенности конфликтных ситуаций. Стратегия разрешения конфликтов						
2.1.	<i>Стили конфликтного поведения.</i>	2	4	2	2	8	14
2.2.	<i>Конфликты в организациях и больших группах.</i>	1	2			4	7
2.3.	<i>Способы разрешения конфликтов.</i>	1	4	2		4	9
Раздел III. Технологии управления и разрешения конфликтов							
3.1.	<i>Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.</i>	4	6	4		5	15
3.2.	<i>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.</i>	4	8	4	2	5	17
диф. зачет							
Общая трудоемкость (час)		20	28			48	72

## 6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
1. Тема 1.2. <i>Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.</i>	2	Кейс-метод	Решение ситуационных задач через целеполагание с помощью прямого анализа и обратного, анализ и оценка прогнозируемых результатов и последствий достижения целей, выбор актуальной цели.
2. Тема 1.3. <i>Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов в гостиничном предприятии. Динамика конфликта.</i>	2	Ролевая игра «Конфликт в организации». Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»	Моделирование конфликтной ситуации в коллективе, дальнейший поиск и анализ ее урегулирования.
3. Тема 2.1. <i>Стили</i>	4	Метод	Методика диагностики свойств



<i>конфликтного поведения. Тема 2.3. Способы разрешения конфликтов.</i>		тестирования	личности, анализ взаимодействия личности в коллективе, выявление сильных и слабых сторон
<i>4. Тема 3.1. Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.</i>	4	Тренинговые упражнения, Ситуационно-ролевая игра "Переговоры"	Имитационное моделирование конфликтных ситуаций на туристских предприятиях, их анализ и подбор методик урегулирования
<i>Тема 3.2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.</i>	4	Дидактический тренинг Дидактическая игра « Оценка глубины конфликта».	Отработка навыков специального взаимодействия и управления людьми, коллегиальность, умение руководить и подчиняться
<b>Всего</b>	<b>16</b>		

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **7.1. Темы рефератов**

Для проведения семинара №1 по теме 1.1. «Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни. Возникновение и развитие конфликтологии» необходимо подготовить рефераты и выступления по ним в виде презентаций.

Примерные темы рефератов:

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.

### **7.2. Контрольные работы, практикумы**

В семестре проводится два контрольных среза: после лекционного изучения разделов I-III и после проведения семинарских (практических) занятий. Критерии оценки и возможные баллы за выполнение контрольных срезов начисляются в соответствии с Технологической картой (см. приложение).

**Контрольный срез № 1** проводится методом тестирования по лекционному курсу перед началом проведения цикла практических занятий. Тест содержит 20 вопросов. Время на выполнение 45 минут.

Примерные вопросы теста:

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
  - а) в конце XIX века;
  - б) в начале XX века;
  - в) в 30-е годы XX века;
  - г) в конце 50-х годов XX века;





д) в 70-е годы XX века.

2. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- д) законы протivoборства субъектов социального взаимодействия.

3. Выберите вариант правильного ответа: Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) протivoборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

### **Контрольная работа №2**

Данная контрольная работа предполагает проведение исследований по вопросам поведения людей в конфликте. Студентам предлагается, используя тестирование и диагностику, провести анализ и интерпретацию полученных результатов. Методические рекомендации по написанию данной работы содержатся в брошюре «Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов».

Примерные темы исследовательской работы следующие:

- 1. Исследование взаимосвязи самооценки и уровня конфликтности личности.
- 2. Определение стилей поведения в конфликте в исследуемой группе
- 3. Самооценка подготовленности к ведению переговоров.
- 4. Исследование подходов к управлению конфликтом.
- 5. Самооценка рационального поведения в конфликте.
- 6. Исследование отношения к критике.
- 7. Исследование взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и уровня конфликтности личности.
- 8. Управленческая ситуация и направленность руководителя. (Исследование связи между личностными характеристиками и эффективностью деятельности).
- 9. Исследование ассертивности (способность человека с достоинством и уверенно отстаивать свои права, при этом не зависеть от внешних оценок, влияний и не попирает права других)
- 10. Диагностика стрессоустойчивости и социальной адаптации.
- 11. Диагностика коммуникативной установки.
- 12. Диагностика уровня эмпатических способностей.

### **7.3. Подготовка к семинарским занятиям**

#### **Семинар №1. Тема 1.1. Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни. Возникновение и развитие конфликтологии.**

Форма проведения семинара: подготовка презентаций, выступление по рефератам.



Краткое содержание (цель) занятия: дать общее представление о конфликтологии, истории ее возникновения и становления как относительно самостоятельной теории и прикладного направления в социологии и психологии.

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.  
Самостоятельная подготовка презентаций.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

## **Семинар №2. Практическое занятие. Тема 1.2. Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.**

Форма проведения семинара: кейс-метод (casestudy).

Краткое содержание (цель) занятия: Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Предварительная подготовка студентов: самостоятельное изучение литературы и освоение основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Необходимо обратить особое внимание на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия студентам предлагается решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.



3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

**Семинар №3. Практическое занятие. Тема 1.3. Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов в гостиничном предприятии. Динамика конфликта.**

Форма проведения семинара: ролевая игра «Конфликт в организации», дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Краткое содержание (цель) занятия: познакомить студентов с возможными производственными конфликтными ситуациями и межличностными взаимоотношениями в трудовом коллективе; в игровой форме разобраться в причинах конфликтов и найти различные варианты выхода из создавшихся ситуаций. В виде игры продемонстрировать возможность различных вариантов разрешения конфликтов.

Предварительная подготовка студентов: самостоятельное изучение литературы и освоение основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта».

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов в организациях. Динамика конфликта».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

**Семинар №4. Практическое занятие. Тема 2.1. Стили конфликтного поведения. Тема 2.3. Способы разрешения конфликтов.**

Форма проведения семинара: метод тестирования и анализ результатов.

Краткое содержание (цель) занятия: Закрепление знаний по основным проблемам поведения личности в конфликте, развитие навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и вырабатывать программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

Предварительная подготовка студентов: самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «модели поведения личности в конфликте»; «стратегии поведения в конфликте».

В ходе занятия студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, определяют пути коррекции поведения.

Предварительная подготовка студентов: самостоятельное изучение литературы и освоение основных понятий: «стратегия поведения в конфликте», «2,3-мерная модели Томаса-Киллмена», «стили конфликтного поведения».

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:



1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

### **Семинар №5. Практическое занятие. Тема 3.1. Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.**

Форма проведения семинара: Тренинговые упражнения, Ситуационно-ролевая игра "Переговоры".

Краткое содержание (цель) занятия: Закрепление знаний студентов по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта, развитие у них навыков самооценки психологической подготовленности к участию в переговорах и формирования такой подготовленности в ходе отработки тренинговых упражнений.

Предварительная подготовка студентов: даются указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «основное содержание переговорного процесса», «манипуляции в переговорном процессе», «стратегии и тактики в переговорном процессе».

В ходе занятия студенты работают с тестами по самооценке своей подготовленности к ведению переговоров, а затем им предлагаются тренинговые упражнения по развитию у них психологической подготовленности к участию в переговорах.

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

### **Семинар № 6. Практическое занятие. Тема 3.2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.**

Форма проведения семинара: Дидактический тренинг, дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».

Краткое содержание (цель) занятия: развитие у студентов методом тренинговых упражнений навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте, формирование умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия, а также умения принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Предварительная подготовка студентов: даются указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «эмпатия», «управление конфликтом», «приёмы эффективного общения».



В ходе занятия студенты получают тренинговые упражнения, которые они самостоятельно отрабатывают. Преподаватель контролирует работу студентов и оказывает им методическую помощь в овладении приёмами эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

## **8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ**

### **8.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

#### **а) нормативно-правовые акты**

Постановление Минтруда РФ от 17.05.99 N 8 (ред. от 10.10.2002) "О квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии"

#### **б) основная литература**

1. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.
2. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. – Электронный учебник. – 799 с.

#### **в) дополнительная литература**

1. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов–СПб.: Питер, 2014 г. - 512 с.
3. Гришина Н.В. "Психология конфликта". 3-е изд. – СПб.: Питер, 2015 – 576 с.
4. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. Учебник, Инфра-М, Форум, 2014 г. -240 с.
5. Шейнов В.П. Управление конфликтами. СПб.: Питер, 2014 г. - 576 с.

#### **г) ресурсы сети «Интернет»**

[www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru)

[www.hr-journal.ru](http://www.hr-journal.ru)

[www.pro-personal.ru](http://www.pro-personal.ru)

#### **д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Люстрова Н.Ю. Методические указания по самостоятельной работе студентов. Из-во МГИИТ, Москва 2015 г.



## **8.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- а) Для проведения занятий необходим кабинет с мультимедийной техникой;
- б) учебно-методические материалы, средства обучения: кейсы (по конфликтным ситуациям), тесты к практическим занятиям, содержание ролевых и дидактических игр, материал к тренинговым упражнениям, тест на контрольный срез, комплект вопросов к экзамену.

## **9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

### **9.1. Примерные теоретические вопросы к экзамену**

1. Природа конфликта как одна из сторон взаимодействия людей в обществе. Представление о конфликте и его месте в системе человеческих отношений.
2. Понятие конфликта. Деловой конфликт. Конфликты в гостиничном предприятии: типология, специфика.
3. Основные функции конфликтов, его направленность и последствия.
4. Классификация конфликтов.
5. Источники конфликтов. Источники конфликтов на предприятии.
6. Объект, предмет, условия и участники конфликта.
7. Конфликт как процесс: конфликтная ситуация, инцидент, фазы конфликта.
8. Основные причины возникновения конфликтов в гостиничном предприятии.
9. Позитивные и негативные функции конфликтов.
10. Сравнительный анализ видов конфликтов.
11. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования. Конфликтность и темперамент.
12. Типы «конфликтных» личностей.
13. Способы управления межличностными конфликтами в гостиничном предприятии.
14. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.
15. Характеристика конфликтов между личностью и группой в гостиничном предприятии.
16. Этапы конфликта. Формы завершения конфликта.
17. Двухмерная и трёхмерная модели Томаса-Киллмена стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии
18. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.
19. Модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная, конформистская.
20. Технология управления собственным поведением в конфликте противостоящих сторон.
21. Технология управления процессом протекания конфликта в гостиничном предприятии. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
22. Стадии развития и функции управления конфликтом.
23. Приемы предотвращения и создания конфликта.
24. Этапы урегулирования конфликтов.
25. Алгоритм действия руководителя в процессе управления конфликтами в гостиничном предприятии.



26. Методика урегулирования конфликтов. Процесс урегулирования конфликта.
27. Методика урегулирования конфликтов. Завершения процесса урегулирования конфликта.
28. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Функции переговоров. Подготовительный этап переговоров. Медиация.
29. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Техника переговоров.
30. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Стили ведения переговоров.
31. Две стороны управления конфликтом. Технология управления собственным поведением
32. Две стороны управления конфликтом. Технология управления процессом протекания конфликта: структурные, картографические.

## 9.2. Критерии оценки

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций прилагаются в технологической карте дисциплины.

Критерии оценки уровня освоения дисциплины:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
75-89	4	хорошо
60-74	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

Уровень знаний студентов на дифференцированном зачете по дисциплине оценивается на: **«отлично»** - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания соответствующие требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов, проявил творческий подход и самостоятельность суждений, подкрепил ответ практическими примерами;

**«хорошо»** - если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний при ответе на вопросы, содержащиеся в билете и заданные дополнительно;

**«удовлетворительно»** - если студент показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно.

**«неудовлетворительно»** - если не выполнены условия для получения оценки.



### 9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Результаты (компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства, отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой	- Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	- готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства, отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; - готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов; - способность организовывать работу исполнителей.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 9. Быть готовым к	- готовность соблюдать этические и	Экспертное наблюдение





<p>смене технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства, отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой;          - готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов;          - способность организовывать работу исполнителей.</p>	<p>и оценка на практических занятиях</p>
<p>ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.</p>	<p>- готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства, отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой</p>	<p>Ответы на вопросы дифференцированного зачета</p>
<p>ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы</p>	<p>готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов;          - способность организовывать работу исполнителей.</p>	<p>Ответы на вопросы дифференцированного зачета</p>



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
МСЭД.0.30.08.2016

Лист **18** из **18**