

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и  
общественного питания**

для студентов заочной формы обучения

направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

профиль подготовки 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Красноярск 2022

## ВВЕДЕНИЕ

Методические указания к контрольным работам по дисциплине «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания» являются составной частью общей программы курса и охватывают вопросы, которые требуют от студентов заочной формы обучения самостоятельного творческого решения, выработки собственной позиции, дополнительного обсуждения.

Целью контрольных работ является освоение проблем психологического и конфликтологического знания, недостаточно представленных в основном теоретическом курсе, методологических установок, центральных понятий, базовых теорий и концепций психологии и социологии конфликта, а также поиск решений практических задач в определенных тематических рамках, отработка практических навыков разрешения конфликтов.

Задачи, реализуемые при выполнении контрольной работы:

- обеспечить овладение понятийным аппаратом науки,
- формировать умение анализа конфликтных ситуаций и решения практических задач,
- формировать знания об особенностях протекания конфликтов,
- формировать знания и умения ведения переговоров, медиаторства, арбитража и посредничества.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Цель преподавания дисциплины: повышение интеллектуальной и профессиональной компетентности студентов, выработка стратегии социальной адаптации и интеграции, формирование навыков профессиональной деятельности и успешного общения и взаимодействия через систематизирование знаний психологии и конфликтологии, соединение теоретического содержания с вопросами практической работы.

Основные разделы:

1. Психологические основы сервисной деятельности.

2. Психология конфликта.

Планируемые результаты обучения (перечень компетенций):

- УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде:

УК-3.2 – понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности;

УК-3.3 – предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата; УК-3.4 – эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд.

- УК-6 - способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни:

УК-6.1 – применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы;

УК-6.2 – понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

## **ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ**

Контрольная работа выполняется студентами в межсессионный период в сроки, установленные учебным графиком.

Контрольная работа содержит 25 вариантов по два теоретических вопроса, и одного практического. Вариант выбирается в соответствии с порядковым номером в алфавитном списке группы. На титульном листе контрольной работы должны быть указаны: Фамилия И.О. студента,

факультет, курс, номер группы, Ф.И.О. ведущего преподавателя дисциплины, номер варианта контрольной работы и подпись студента.

Перед тем, как приступить к выполнению контрольной работы, необходимо ознакомиться с общими указаниями по выполнению контрольной работы, рекомендуемой литературой.

## **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

1. Предварительное глубокое изучение темы (или тем) по вопросам, в соответствие с выбранным вариантом, по основной и дополнительной литературе, в том числе по специализированным периодическим изданиям.

2. Выявление внутрисубъектных связей конкретной темы с другими темами, что позволит более глубоко и осознанно осветить изучаемый вопрос.

3. Самостоятельное изложение ответов на вопросы задания, умение использовать теоретический материал и критически рассматривать и оценивать разные точки зрения на рассматриваемую проблему.

4. Конкретность, четкость изложения.

5. Объем даваемого ответа не является определяющим при оценке работ. Основное значение имеет полнота и глубина ответа, проявление самостоятельного творческого мышления.

## **ВЫПОЛНЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов и одного тестового. Для раскрытия темы студент должен в первую очередь изучить специальную и периодическую литературу. Для расширения вопроса допустимо пользоваться дополнительными источниками информации. Тестовые вопросы предполагают прохождение соответствующего психологического теста, для чего может быть использован любой он-лайн ресурс: <https://testometrika.com/tests/>,

<https://onlinetestpad.com/ru/tests/psychological>

<https://psyttests.org/test.html>

<https://www.b17.ru/tests/>, или тест может быть взят из сборников тестов. В качестве ответа на третий вопрос следует привести саму методику, ключ к интерпретации ответов и полученный результат тестирования. .

## **Варианты контрольной работы**

### **Вариант №1**

1. Понятие конфликта, его сущность и структура.
2. Типы конфликтов в организации.
3. Провести диагностику уровня конфликтности личности.

### **Вариант №2**

1. Субъекты конфликта и их характеристика.
2. Способы урегулирования конфликтов в организации.
3. Провести диагностику готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов.

### **Вариант №3**

1. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта.
2. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в организации.
3. Провести диагностику эмоциональной сферы (адаптированный вариант методики Ч. Спилбергера).

### **Вариант №4**

1. Типы конфликтных ситуаций.
2. Социально-психологические источники конфликтов в организации.
3. Провести диагностику предрасположенности личности к конфликтному поведению (методика К. Томаса; адаптированный вариант Н. Гришиной).

### **Вариант №5**

1. Динамика конфликта.
2. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение.

3. Провести адаптированный вариант теста М. Снейдера «Оценка коммуникативного контроля в общении».

### **Вариант №6**

1. Этапы и фазы конфликта.
2. Определение кризисной семьи, конфликтной семьи, проблемной семьи.
3. Провести диагностику самооценки и уверенности в себе в критических ситуациях.

### **Вариант №7**

1. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.
2. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семье.
3. Провести диагностику склонности к стрессам и конфликтам (адаптированный вариант методики Дж. Дженкинсона).

### **Вариант №8**

1. Проблема внутриличностных конфликтов во взглядах З. Фрейда.
2. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
3. Провести диагностику уровня невротизации (методика Л. Вассермана).

### **Вариант №9**

1. Мотивационные конфликты по К. Левину.
2. Технологии общения в переговорном процессе.
3. Провести диагностику доминирующей психологической защиты в конфликтах (адаптированный вариант методики В. Бойко).

### **Вариант №10**

1. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы.
2. Социально-психологические источники конфликтов в организации.

3. Провести диагностику форм агрессивных реакций личности во фрустрирующих ситуациях (адаптированная методика А. Басса и А. Дарки).

### **Вариант №11**

1. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание.
2. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в организации.
3. Провести диагностику уровня конфликтности личности.

### **Вариант №12**

1. Понятие межличностного конфликта и его структура.
2. Д. Скотт и его технологии управления эмоциями.
3. Провести диагностику готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов.

### **Вариант №13**

1. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов.
2. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
3. Провести диагностику эмоциональной сферы (адаптированный вариант методики Ч. Спилбергера).

### **Вариант №14**

1. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения.
2. Этапы и фазы конфликта.
3. Провести диагностику предрасположенности личности к конфликтному поведению (методика К. Томаса; адаптированный вариант Н. Гришиной).

### **Вариант №15**

1. Классификация межличностных конфликтов.

2. Мотивационные конфликты по К.Левину.
3. Провести адаптированный вариант теста М. Снайдера «Оценка коммуникативного контроля в общении».

### **Вариант №16**

1. Психологические признаки межличностных конфликтов.
2. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в организации.
3. Провести диагностику самооценки и уверенности в себе в критических ситуациях.

### **Вариант №17**

1. Основное содержание переговорного процесса.
2. Основные тезисы теории конфликта Р. Дарендорфа.
3. Провести диагностику склонности к стрессам и конфликтам (адаптированный вариант методики Дж. Дженкинсона).

### **Вариант №18**

1. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
2. Типы конфликтогенов.
3. Провести диагностику уровня невротизации (методика Л. Вассермана).

### **Вариант №19**

1. Технологии общения в переговорном процессе.
2. Правила формулирования конфликтной ситуации.
3. Провести диагностику доминирующей психологической защиты в конфликтах (адаптированный вариант методики В. Бойко).

### **Вариант №20**

1. Д. Скотт и его технологии управления эмоциями.

2. Типология конфликтных личностей.
3. Провести диагностику форм агрессивных реакций личности во фрустрирующих ситуациях (адаптированная методика А. Басса и А. Дарки).

#### **Вариант №21**

1. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
2. Причины и значение конструктивных конфликтов.
3. Провести диагностику готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов.

#### **Вариант №22**

1. Особенности тактических приемов в переговорном процессе.
2. Основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
3. Провести диагностику уровня конфликтности личности.

#### **Вариант №23**

1. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семье.
2. Основное содержание переговорного процесса.
3. Провести диагностику эмоциональной сферы (адаптированный вариант методики Ч. Спилбергера).

#### **Вариант №24**

1. Определение кризисной семьи, конфликтной семьи, проблемной семьи.
2. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
3. Провести диагностику предрасположенности личности к конфликтному поведению (методика К. Томаса; адаптированный вариант Н. Гришиной).

## **Вариант №25**

1. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение.
2. Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну.
3. Провести адаптированный вариант теста М. Снейдера «Оценка коммуникативного контроля в общении».

## Основная литература

1. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Дашков и К, 2013. 324 с.
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник для вузов. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М., 2010. 240 с.
3. Лазукин А.Д. Конфликтология: учеб. пособие. М.: Омега-Л, 2011. 160 с.
4. Левшунова Ж.А. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Красноярск: Изд-во СФУ, 2009. 86 с.

## Дополнительная литература

5. Валеева А.С. Внутриличностный конфликт как социальное явление// Вестник Башкирского университета. 2007. Т.12. № 4. С. 135-138.
6. Васильев А.С. О психологической природе внутриличностного конфликта // Мир науки, культуры, образования. 2010. № 4. С. 207-211.
7. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учеб. пособие. М.: Академический проект, 2010. 416 с.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009. 544 с.
9. Гришина Н.В. Психология конфликта: хрестоматия. СПб.: Питер, 2008. 448 с.
10. Гулиев М.А., Коротец И.Д., Чернобровкин И.П. Этноконфликтология: учеб. пособие. М.: ИКЦ МарТ, 2007. 224 с.
11. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник. М.: Инфра-М, Альфа-М, 2009. 336 с.
12. Ильясов А.А. Сравнительный анализ взглядов Г. Зиммеля и З. Фрейда на причины возникновения конфликтов // Вестник Череповецкого гос. университета. 2009. № 1. С. 38-41.
13. Конфликтология/ под ред. В. Ратникова. М.: Юнити-Диана, 2012. 543 с.
14. Шварц Г. Управление конфликтами ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. 296 с.

15. Шевчук Д.А. Конфликты избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни. – М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2009. 301 с.

16. Шелехов И.Л., Федчишина Е.С. Внутриличностный конфликт и одиночество // Вестник ТГПУ. 2013. № 6. С. 164-170.