

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

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой  
Технологии и организации  
общественного питания

*наименование кафедры*

 Г.А. Губаненко

*подпись, инициалы, фамилия*


« 18 » марта 20 19 г.

Торгово-экономический  
институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой  
Гуманитарных наук

*наименование кафедры*

 Л.Е. Мариненко

*подпись, инициалы, фамилия*

« 22 » февраля 20 19 г.

Гуманитарный

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ  
ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Дисциплина Б1.О.18 Психология и конфликтология в организациях сферы  
гостеприимства и общественного питания

*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при  
реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело

*код и наименование направления подготовки/специальности*

Направленность (профиль) 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная

деятельность

*код и наименование направленности (профиля)*

форма обучения очная

год набора 2019

Красноярск 2019

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

*код и наименование укрупненной группы*

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 Гостиничное дело

43.03.03.31 Ресторанно-гостиничная деятельность

*код и наименование направления подготовки (профиля)*

Программу составили Н.В. Пашина



*инициалы, фамилия, подпись*

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания» является 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.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

- ознакомление студентов с основами психологии и конфликтологии как компонентами общекультурной и профессиональной подготовки специалистов сферы услуг;

- формирование у студентов навыков анализа психологических причин, лежащих в основе эффективности трудовой деятельности;

- формирование обобщённых умений применять психологического знания, принципы, методы для решения социально-профессиональных задач (управление коллективом, организация сотрудничества, воспитание и обучение персонала и др.);

- развитие умений рефлексии собственной деятельности; формирование способности к непрерывному саморазвитию и эффективной самореализации в сфере профессии;

- формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<b>УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>	
Уровень 1	основные представления о возможных ресурсах, сферах и направлениях саморазвития
Уровень 1	выделять и характеризовать проблемы собственного развития, формулировать цели личностного развития, оценивать свои возможности
Уровень 1	методами организации и самоорганизации

<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
Уровень 1	теоретические основы социального взаимодействия
Уровень 1	эффективно осуществлять социальное взаимодействие со всеми членами команды
Уровень 1	эффективно осуществлять социальное взаимодействие со всеми членами команды
<b>ПКО-5: Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</b>	
Уровень 1	корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания
Уровень 1	эффективно взаимодействовать с коллективом на основе внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания
Уровень 1	эффективно взаимодействовать с коллективом на основе внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Курс «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания» входит в базовую часть учебного плана образовательной программы. Дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин «История», «Философия», «Деловые коммуникации и культура речи».

Знания по дисциплине «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания» используются при изучении таких дисциплин как «Организация труда персонала в гостинично-ресторанных комплексах», «Управление персоналом в сфере гостеприимства».

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		3
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3 (108)</b>	<b>3 (108)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,5 (54)</b>	<b>1,5 (54)</b>
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,5 (54)</b>	<b>1,5 (54)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад.час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад.час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад.час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад.час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Психологические основы сервисной деятельности	14	24	0	30	ПКО-5 УК-3 УК-6
2	Психология конфликта	4	12	0	24	ПКО-5 УК-3 УК-6
Всего		18	36	0	54	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Психология: предмет, объект и методы психологии	2	0	0
2	1	Физиологические основы психики	2	0	0
3	1	Основные направления современной психологии.	4	0	0
4	1	Физиологические основы психики	2	0	0
5	1	Физиологические основы психики	2	0	0
6	1	Психология общения и межличностных отношений.	2	0	0

7	2	Феномен конфликта. Психологические подходы к изучению конфликта. Психология конфликта	2	0	0
8	2	Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества в конфликте.	2	0	0
Всего			18	0	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Концепции фило - и онтогенеза психики в психологии.	4	0	0
2	1	Физиологические основы психики	2	0	0
3	1	Познавательная активность личности. Познавательные процессы.	4	0	0
4	1	Эмоционально-волевая сфера личности.	2	0	0
5	1	Психологическая структура и типология личности.	2	0	0
6	1	Потребностно-мотивационная сфера личности	2	0	0
7	1	Психология человеческих способностей.	2	0	0
8	1	Самосознание и «Я-концепция» личности.	2	0	0
9	1	Психология межличностных отношений.	2	0	0
10	1	Психология малых групп и межгруппового взаимодействия	2	0	0
11	2	Структурные элементы конфликта и их характеристика	2	0	0

12	2	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия. Организационные конфликты.	2	0	0
13	2	Механизмы возникновения конфликтов	2	0	0
14	2	Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.	2	0	0
15	2	Манипуляции в конфликте. Стратегии преодоления манипуляций	2	0	0
16	2	Конфликтологические компетенции руководителя	2	0	0
Всего			36	0	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

## 4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Алексеев О. Г., Чеберяк Н. В.	Психология и педагогика: сб. тест. заданий для контроля знаний для студентов всех специальностей и направлений подготовки всех форм обучения	Красноярск: КГТЭИ, 2010

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 5.1 Перечень видов оценочных средств

- тестовые задания,
- вопросы к коллоквиуму,
- задания к контрольной работе,
- вопросы к зачёту.



## 5.2 Контрольные вопросы и задания

Промежуточной формой контроля по дисциплине «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания» является зачёт, который проводится в устной форме по билетам или в форме тестирования.

Вопросы к зачёту по дисциплине:

1. Предмет психологии. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии. Задачи современной психологии.
2. Мозг и его функции в нервной системе.
3. Психика и сознание. Критерии наличия психики.
4. Стадии развития психики в филогенезе
5. Ощущение как простейшая функция психического отражения; его свойства, роль и виды.
6. Познавательный процесс-восприятие. Его свойства, виды и роль в профессиональной деятельности.
7. Память как высшая психическая функция. Стадии памяти и ее виды. Факторы, влияющие на продуктивность памяти. Компоненты продуктивности памяти.
8. Роль и виды внимания. Качества (свойства) внимания.
9. Эмоциональные психические процессы. Виды, формы и проявления.
10. Волевые психические процессы. Значение воли в профессиональной и учебной деятельности.
11. Личность в психологии. Основные психологические теории личности.
12. Темперамент. Основные типологии.
13. Характер. Акцентуации характера.
14. Понятие потребности в отечественной и зарубежной психологии.
15. Виды потребностей человека и их психологическая характеристика.
16. Саморегуляция на личностном уровне. Самокорректировка и саморазвитие личности.
17. Общение, его типы и виды в трудовой деятельности.
18. Понятие малой группы. Общие характеристики малых групп. Формальная и неформальная структура группы. Внутригрупповые роли.
19. Социальный контроль в группе. Механизмы научения групповым нормам.
20. Сплочённость группы. Психологическая совместимость и срабатываемость.
21. Психологические закономерности отношений и взаимодействия между группами.

22. Конфликт как социальный феномен
23. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
24. Понятие межличностных конфликтов, их причины, особенности и динамика.
25. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
26. Формы, результаты и критерии разрешения конфликтов.
27. Характеристика основных стилей поведения в конфликте (слабые и сильные стороны).
28. Групповые конфликты: причины и классификация.
29. Психологические механизмы и технология переговоров.
30. Внутреннее состояние субъекта конфликта. Условия снижения конфликтного потенциала личности. Понятие толерантности.
31. Управление конфликтами различной степени сложности в организации.
32. Конфликты между руководителем и подчинённым, их предупреждение и регулирование.

### 5.3 Темы письменных работ

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Анцупов А. Я., Шипилов А. И.	Конфликтология: [учебник для вузов]	Москва: Питер, 2016
Л1.2	Гришина Н.В.	Психология конфликта: учебное пособие для вузов по направлению и специальностям психологии	Москва: Питер, 2016
Л1.3	Гуревич П. С.	Психология: учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

Л2.1	Сосновский Б. А.	Психология: учебник по дисциплине "Психология" цикла "Общепрофессиональные дисциплины" для студентов вузов по педагогическим специальностям	Москва: Юрайт, 2005
<b>6.3. Методические разработки</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Алексеев О. Г., Чеберяк Н. В.	Психология и педагогика: сб. тест. заданий для контроля знаний для студентов всех специальностей и направлений подготовки всех форм обучения	Красноярск: КГТЭИ, 2010

**7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Э1	Сайт журнала «Социальная психология и общество»	<a href="http://psyjournals.ru/">http://psyjournals.ru/</a>
Э2	Сайт журнала «Вопросы психологии»	<a href="http://www.voppsy.ru/">http://www.voppsy.ru/</a>
Э3	Сайт журнала «Мир психологии»	<a href="http://psychology.net.ru/">http://psychology.net.ru/</a>
Э4	Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи	<a href="http://azps.ru/">http://azps.ru/</a>
Э5	Сайт Санкт-Петербургских конфликтологов-практиков	<a href="http://www.conflictology.spb.ru/">http://www.conflictology.spb.ru/</a>
Э6	Электронная библиотека Российской государственной библиотеки РГБ	<a href="http://wdl.org/ru/">http://wdl.org/ru/</a>
Э7	Мировая цифровая библиотека	<a href="http://www.unilib.neva.ru/rus/lib/resources/elib">http://www.unilib.neva.ru/rus/lib/resources/elib</a>
Э8	Библиотека Гумер – гуманитарные науки	<a href="http://www.gumer.info/http://www.ipolitics.ru/">http://www.gumer.info/http://www.ipolitics.ru/</a>

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Усвоение содержания дисциплины организуется путём лекционных, практических аудиторных занятий, аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная (аудиторная и внеаудиторная) работа студентов является одним из основных видов познавательной деятельности, направленной на более глубокое и разностороннее изучение материалов учебного курса. Основная часть времени, предусмотренного для самостоятельной работы по данному курсу, отводится на подготовку к практическим занятиям (семинарам), текущему контролю и промежуточной аттестации. В процессе самостоятельного изучения курса студенты должны прочитать рекомендованные им учебные и научные тексты, выполнить письменные контрольные работы и задания.

Результаты выполнения самостоятельной работы представляются студентами во время аудиторных занятий, проверяются и оцениваются преподавателем в ходе текущего контроля – в соответствии с разработанными критериями.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

9.1.1	При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение:
9.1.2	- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
9.1.3	- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
9.1.4	- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0189835462; Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 2462170522081649547546
9.1.5	- Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome
9.1.6	- Архиватор: ZIP, WinRAR

### **9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

9.2.1	1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <a href="http://bik.sfu-kras.ru/">http://bik.sfu-kras.ru/</a>
9.2.2	2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
9.2.3	3 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://www.znanium.com/">http://www.znanium.com/</a>

## **10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).