



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
Дальневосточный федеральный университет  
(ДВФУ)

**ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ**

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП

 Л.В. Левочкина  
«27» июня 2017 г.



«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор департамента  
пищевых наук и технологий

 Ю.В. Приходько  
«27» июня 2017 г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ**

**Конфликтология**

**Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**

Технология продукции и организация ресторанных услуг/ бакалаврская программа «Технология продукции и организация общественного питания»

**Форма подготовки очная**

Школа биомедицины  
Департамент пищевых наук и технологий  
Курс 1, семестр 1  
Лекции 18 час.  
Практические занятия 18 час.  
Лабораторные работы     час.  
Самостоятельная работа    72 час.  
Всего часов – 108 час.  
Всего часов аудиторной нагрузки –    36 час.  
Контрольные работы – не предусмотрены  
Зачет – 1 семестр  
Экзамен –     семестр

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 г. №12-13-592

УМКД обсужден на заседании Департамента пищевых наук и технологий Школы биомедицины ДВФУ №4 от «27» июня 2017 г.

Руководитель ОП: Л.В. Левочкина  
Составитель: к. псих. н., Белоус Е. И.

**АННОТАЦИЯ**  
учебно-методического комплекса дисциплины  
«Конфликтология»

Направление подготовки: 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Образовательная программа: «Технология продукции и организация общественного питания»

Дисциплина «Конфликтология» по направлению 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, реализуемому в ДВФУ по ОС ВО и положением о рабочих программах учебных дисциплин.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), из них 7 часов с использованием методов активного обучения, практические занятия (18 часов), из них 10 часов с использованием методов активного обучения, самостоятельная работа (36 часов). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина входит в вариативную часть блока «Дисциплины по выбору».

Содержание дисциплины «Конфликтология» преемственно связано со следующими дисциплинами учебного плана по направлению 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»: «Основы менеджмента» и «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

**Цель дисциплины:**

- формирование у студентов системы научных знаний в области теории и практики конфликта;
- приобретение навыков конструктивного разрешения и предотвращения конфликтов в профессиональной деятельности;
- формирование компетентности в области управления конфликтами, необходимой для ведения социально-управленческой деятельности.

**Задачи:**

- изучить основные понятия, виды, функции, барьеры общения;
- сформировать навыки эффективного слушания, ознакомиться с основными элементами мастерства оратора, сформировать навыки планирования структуры речи и публичного выступления;
- ознакомиться с особенностями интерпретации невербального языка общения, теориями межличностного взаимодействия, с путями разрешения конфликтов, приемами управления конфликтами и защитой от манипуляций

в общении;

– овладеть навыками переговорного процесса и эффективного взаимодействия со всеми участниками профессиональной деятельности.

Значимость дисциплины заключается в том, что она дает возможность студентам не только изучить необходимые для специалиста теоретические основы успешного управления процессом межличностного взаимодействия, но и выработать базовые навыки эффективного общения, что позволяет добиваться лучших результатов в профессиональной деятельности.

Дисциплина направлена на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Учебно-методический комплекс включает в себя:

рабочую программу учебной дисциплины;

учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся (приложение 1);

фонд оценочных средств (приложение 2).

Автор-составитель учебно-методического комплекса

к. псих. н., Белоус Е. И.

Заведующий кафедрой Технологии продукции и организации общественного питания \_\_\_\_\_ Л.В. Левочкина



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

---

**ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ**

«СОГЛАСОВАНО»  
Школы биомедицины  
Руководитель ОП

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор департамента пищевых наук и  
технологий

\_\_\_\_\_ Л.В. Левочкина  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

\_\_\_\_\_ Ю.В. Приходько  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Конфликтология**

**Направление подготовки - 19.03.04**

**«Технология продукции и организация общественного питания»**

Профиль подготовки «Технология продукции и организация ресторанных услуг»

**Форма подготовки – очная**

курс 1 семестр 1  
лекции 18 час.  
практические занятия 18 час.  
в том числе с использованием МАО лек. 7/ пр.10  
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.  
в том числе с использованием МАО 17 час.  
самостоятельная работа 36 час.  
контрольные работы (количество) – 0  
курсовая работа / курсовой проект – не предусмотрены  
зачет 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 г. №12-13-592

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента пищевых наук и технологий, протокол №4 от «27» июня 2017 г.

Руководитель ОП: Л.В. Левочкина

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая учебная программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о. фамилия)

**II. Рабочая учебная программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о. фамилия)

## **ABSTRACT**

**Bachelor's degree in** 19.03.04 « Production technology and organization of public catering».

**Study profile** «Production technology and organization of restaurant services».

**Course title:** «"Conflictology" ».

**Variable part of Block 1, 2 credits.**

**Instructor:** Belous Elena Ivanovna.

**At the beginning of the course a student should be able to:** The ability to carry out the formulation of problems, goals and objectives of the study substantiate the hypothesis, to develop a program and methodical support of research (theoretical, empirical).

### **Learning outcomes:**

*General competences (GC):* ability to work in a team, tolerant perceiving social, ethnic, confessional and cultural differences.

*Specific professional competences (SPC):* the ability to develop criteria for assessing the professional level of personnel for the compilation of individual and collective training programs, to assess the required skills of team members and the liaison between team members; the ability to plan and analyze programs and activities maintenance and support personnel loyalty towards the company and management to plan and analyze their activities and the working day taking into account its own duties on food plants; the ability to search, select, and use information in the field of motivation and stimulation of workers of catering enterprises, to exercise communication skills; willingness to negotiate with developers and vendor-mi technological equipment, to evaluate the results of designing enterprise power for small business at the design stage.

### **Course description:**

Basic psychological concepts, types, functions and barriers of communication. Methods of effective listening. The main elements of the speaker's skill, planning the structure of speech and public speaking. Verbal and non-verbal channels of communication. Theories of interpersonal interaction. Ways of resolving conflicts, methods of conflict management and protection against manipulation in communication. Skills in negotiations and effective interaction with all participants in professional activities.

Basic methods of psychology, different psychological schools (primary, basic) and directions (secondary). Learning the skill to analyze the methods of practical psychology understanding task, to apply selected methods of practical

psychology and assess their effectiveness. The main provisions of the psychology groups. The concept and elements of group dynamics, phases of group development, roles of the leading groups. Types of group forms of work. The organizational basis of group forms of work. Basic methods of group work effectiveness of different psychological schools and trends. The specifics of group work with representatives of different groups.

**Main course literature:**

1. The psychology and ethics of business communication : the textbook for bachelors : for students of higher educational institutions : [advanced course] / [A.V. Brega and others] ; under the editorship of V. N. Lavrinenko, L. I. Chernyshovoy. Moscow : Yurayt , 2012. - 591 p. (3 copies)

2. Chernova G.R. Psychology of communication : [textbook] /Galina Chernova. – SPb.: Peter, 2012. – 235 p. (2 copies)

3. Psychology of social groups : a training manual / N.I. Semechkin. Moscow : Vldos-Press, 2011. – 287 p. (5 copies)

4. Veraksa N.E. Social psychology : textbook for higher education /N.E. Veraksa. Moscow : Academy Publ., 2011. 224 p.: ill., tabl. (3 copies)

**Form of final knowledge control:** offset

---

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Конфликтология»**

Дисциплина «Конфликтология» по направлению 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, реализуемому в ДВФУ по ОС ВО и положением о рабочих программах учебных дисциплин.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), из них 7 часов с использованием методов активного обучения, практические занятия (18 часов), из них 10 часов с использованием методов активного обучения, самостоятельная работа (36 часов). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина входит в вариативную часть блока «Дисциплины по выбору».

Содержание дисциплины «Конфликтология» «преимущественно связано со следующими дисциплинами учебного плана по направлению 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»: «Основы менеджмента» и «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

**Цель дисциплины** формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

### **Задачи:**

- сформировать у студентов системы научных знаний в области теории и практики конфликта;
- сформировать навыки конструктивного разрешения и предотвращения конфликтов в профессиональной деятельности;
- сформировать компетентности в области управления конфликтами, необходимой для ведения социально-управленческой деятельности.
- изучить основные психологические понятия, виды, функции, барьеры общения;

Значимость дисциплины заключается в том, что она дает возможность студентам не только изучить необходимые для специалиста теоретические основы успешного управления процессом межличностного взаимодействия,



но и выработать базовые навыки эффективного общения, что позволяет добиваться лучших результатов в профессиональной деятельности.

Дисциплина направлена на формирование общих и профессиональных компетенций выпускника ( ПК-14, 15, 22, 33):

– ПК-14: способность разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды;

– ПК-15: способность планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания;

– ПК-22: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения;

– ПК-33: готовность вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.

Вместе с этим, при освоении дисциплины используются определенные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности студентов для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Для этого применяются как традиционные методы и формы обучения, так и интерактивные технологии: деловые игры; разбор конкретных конфликтных ситуаций (кейсы); психосоциальные тренинги с целью выработки и закрепления навыков эффективного урегулирования конфликтов; просмотр и обсуждение учебных видеокейсов. Методами работы в ряде случаев также являются сравнительный анализ, проблемные дискуссии, исследовательская работа и т.п.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 ч.)**

### **Модуль 1**

#### **ЛЕКЦИЯ 1(2часа)**

##### **1. Общие вопросы истории и теории конфликта**

2. Объект, предмет, задачи и содержание дисциплины «Конфликтология».

3. Логическая структура дисциплины. Междисциплинарные связи. Становление конфликтологии как области научного знания. Утверждение

взглядов на социальную природу конфликтов, условия их протекания и роль в общественном развитии. Структура современной конфликтологии как научной дисциплины: общая теория конфликтов, частные отрасли конфликтологии и прикладная конфликтология. Общественная необходимость в конфликтологическом знании и стратегиях разрешения конфликтов. Сущность и составляющие конфликтологической компетентности.

### **ЛЕКЦИЯ 2(2часа)**

#### **Основы теории конфликта.**

Место и роль конфликтов в жизнедеятельности человека, социальной группы, общества в целом. Возможности прогнозирования и урегулирования конфликтов. Позитивные и негативные функции конфликтов. Типология конфликтов. Структура и динамика конфликта: структурная и процессуальная модели конфликта. Проявление конфликтов в общественной, экономической, организационной деятельности. Типы реагирования в конфликте. Основные функциональные направления деятельности конфликтов в деловых отношениях: интеграция персонала, активизация социальных связей, творчества, делового взаимодействия. Методы сбора и интерпретации эмпирических данных в конфликтологии

### **ЛЕКЦИЯ 3(2часа)**

#### **Структура и динамика конфликтов.**

Универсальная понятийная система описания конфликта. Структурная и процессуальная модели конфликта. Основные элементы конфликта: объективные и субъективные (личностные), характеристика участников конфликта, образ конфликтной ситуации, формы и причины искаженного восприятия конфликта. Характеристика участников конфликта. Психологические детерминанты поведения участников конфликта. Образ конфликтной ситуации. Динамика конфликта: стадии и этапы развития конфликта. Стадии и этапы развития конфликта. Собственно конфликтное взаимодействие. Постконфликтная стадия.

## **Модуль 2**

### **ЛЕКЦИЯ 4-5(4часа)**

#### **Поведение личности в конфликте.**

Индивидуально-психологические особенности личности, влияющие на развитие конфликтов. Внутрличностный конфликт. Межличностные конфликты, специфика проявления межличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Специфика проявления причин

межличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности. Определение уровня конфликтности личности и ее стрессоустойчивости. Типология конфликтных личностей. Методы диагностики конфликтности личности.

### **ЛЕКЦИЯ 6-7(4часа)**

#### **Интерактивная сторона общения**

1. Трансакционный подход к общению
2. Основы управления конфликтом в общении
3. Правила критики и комплиментов

#### **Краткая характеристика интерактивной стороны общения.**

Подходы к межличностному взаимодействию. Мотивационный подход. Ситуативный подход. Когнитивный подход. Деятельностный подход.

**Трансакционный подход.** Характеристика трех эго-состояний. Виды трансакций.

Конфликты в общении и пути их разрешения.

Виды, структура, стадии протекания конфликта.

Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.

Правила поведения в условиях конфликта.

Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Основные правила поведения в споре.

### **ЛЕКЦИЯ 8-9(4часа)**

#### **Конфликты в организациях.**

#### **Источники конфликтов и стрессов в организациях.**

Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Организационные, социально-экономические, административно-управленческие, социально-психологические и эмоциональных конфликтов. Влияние условий труда на возникновение конфликтов. Причины и особенности инновационных конфликтов. влияние условий труда на возникновение конфликтов; причины и особенности инновационных конфликтов, источники сопротивления инновациям; стрессы как причина возникновения и обострения конфликтов; психологический террор (моббинг) в организации; предпосылки и типы конфликтов в сфере управления; конфликты стиля управления.

#### **Применение коммуникативных технологий в конфликтах.**

«Барьеры» коммуникаций. Процесс принятия решений в условиях конфликта. Виды каналов коммуникации в организации. Диагностические схемы коммуникации. Понятие и виды конфликтогенов. Универсальные

правила улучшения взаимоотношений в конфликтном взаимодействии. Деструктивные поведенческие реакции в групповом конфликтном взаимодействии. Технологии регулирования эмоционального напряжения в конфликтах. Методы работы с провокациями. Структурирование конфликтных групп.

### **Методы профилактики и коррекции стресса.**

Основные подходы к борьбе со стрессом. «Объектная» и «субъектная» парадигмы. Классификация методов профилактики и коррекции стресса. Методы психологической саморегуляции и управление стрессом. Режимы труда и отдыха, «управление временем», профилактика и пропаганда здорового образа жизни, управление здоровьем как технологии объектной парадигмы. Фармакотерапия, культура питания, арт-терапия как методы непосредственного воздействия на человека. Базовые техники и вспомогательные средства. Программы обучения навыкам психологической саморегуляции. Оценка эффективности методов профилактики и коррекции стрессов.

### **Технология урегулирования конфликтов с участием третьей стороны.**

Предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликтов, роли третьей стороны. Официальные и неофициальные медиаторы. Процесс посредничества и его основные этапы, стили и методы посредничества. Личностные свойства и профессиональные качества субъекта посреднических отношений. Условия результативности третьей стороны в урегулировании конфликтов. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 час.)**

1. Семинар (2 часа). Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.

Место управления конфликтами и стрессами в системе управления организацией и ее персоналом. Основные функции и методы управленческого воздействия на конфликтные ситуации. Обнаружение и нейтрализация стрессовых состояний. Стадии процесса управления конфликтами. Нормативное регулирование конфликтов. Условия профилактики и предупреждения конфликтов. Роль коллектива в преодолении конфликтов,

возможности его влияние на конфликтное поведение отдельных сотрудников. Решающая роль руководителя в урегулировании конфликтов.

2. Практикум (4 часа). Технология проведения переговоров при разрешении конфликтов. Переговоры как приоритетный способ преодоления конфликтного противостояния. Технологический и этический аспекты переговоров. Структура и функции переговоров. Основное содержание переговорного процесса. Этапы переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Переговорные стратегии, тактические приемы на переговорах. Стили поведения при переговорах. Личностный стиль переговоров. Принятие решений в переговорах. Соблюдение принципов переговорного процесса.

3. Семинарское занятие(2 часа) проводится в форме групповой практической работы. Студентам предлагается несколько конкретных ситуаций, в процессе рассмотрения которых они должны выработать навыки определения временных границ различных конфликтов. Занятию предшествует аудиторное изучение следующих понятий: потенциальный конфликт или конфликтная ситуация. Сигналы конфликта. Источники осознания конфликта. Временные границы конфликта – его начало и окончание. Условия, необходимые для признания конфликта начавшимся. Основные периоды в развитии конфликта: латентный, открытый, постконфликтный. Возможность прекращения конфликта на начальной стадии. Эскалация конфликта. Типичные формы эскалации. Завершение конфликта и его варианты: угасание, устранение, урегулирование, разрешение конфликта. Условия для разрешения конфликта. Постконфликтная стадия. Особенности динамики различных видов конфликтов.

4. Семинарское занятие(2 часа) проводится в форме индивидуальной практической работы, целью которой является обучение студентов умению классифицировать конфликты по различным основаниям. Занятию предшествует аудиторное изучение классификаций конфликтов.

5. Семинарское занятие проводится в форме индивидуального устного опроса студентов с целью проверки усвоения материала по темам Модуля 1.

6. Коллоквиум на тему «Психологические последствия конфликтов». Занятие проводится в форме открытого диалога, обмена мнениями, сообщениями, вопросами и репликами, проблемной дискуссии. Перечень вопросов, выносимых на обсуждение:

– психологические последствия внутриличностного конфликта (личностная и ситуационная тревожность, фрустрация, агрессия, апатия, регрессия);

- опасность перерастания межличностных конфликтов в состояние фрустрации;

- активные и пассивные проявления фрустрации;

- личностные проблемы и суицидальное поведение. Самоубийство.

Роль механизмов внутриличностной защиты в развитии и разрешении внутриличностного конфликта;

- условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов;

- значение наличия неформальных групп для конфликтогенности организации. Классификация неформальных групп.

7. Семинарское занятие (2 часа) проводится в форме групповой дискуссии по вопросам применения различных тактик выхода из конфликтов с приведением практических / литературных примеров.

8. Деловая игра «Динамика конфликта». (4 часа) Студенты моделируют конфликтную ситуацию, отдельные этапы ее развития, а также прогнозируют варианты и модели завершения.

9. Семинарское занятие (2 часа) проводится в форме индивидуального устного опроса студентов с целью проверки усвоения материала по темам Модуля 2

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Конфликтология» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки

знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

#### **IV. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **Основная литература:**

1. Веракса Н.Е. Социальная психология : учебник для высшего профессионального образования /Н.Е. Веракса, А.Н. Веракса. Москва : Академия , 2011. 224 с. : ил., табл. (3 экз.)
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений /Евгений Павлович Ильин. – СПб.: Питер , 2012. – 573 с. (2 экз.)
3. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров : для студентов высших учебных заведений : [углубленный курс] / [А. В. Брега и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. Москва : Юрайт , 2012. - 591 с. (3 экз.)
4. Чернова Г.Р. Психология общения : [учебное пособие] /Галина Рафаиловна Чернова, Т. В. Слотина. – СПб.: Питер, 2012. – 235 с. (2 экз.)
5. Психология социальных групп : учебное пособие / Н.И. Семечкин. Москва : Владос-Пресс, 2011. – 287 с. (5 экз., <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:308530&theme=FEFU>)

##### **Дополнительная литература:**

1. Аверченко Л.К. Управление общением. Теория и практикумы для социального работника. Учебное пособие. М.- Новосибирск, 1999.
2. Александров Д.Н. Самоучитель красноречия. М., 2002.
3. Атвагер И. Я вас слушаю ... . М., 1988.
4. Бадмаев Б.Ц., Малышев А. А. Психология обучения речевому мастерству. М., 1999.
5. Батаршев А. В. Психодиагностика способности к общению или как определить организаторские и коммуникативные качества личности. М., 1999.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений ; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы /Эрик Берн ; [пер. с англ. А. Грузберга]. – М.: ЭКСМО , 2009. – 566 с. (4 экз.)
7. Вагапова Д.Х. Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. М., 1999.

8. Горянина В.А. Психология общения : учебное пособие для факультетов социальной работы /В. А. Горянина. – М.: Академия , 2008. – 416 с. (13 экз.)
9. Гарнер А., Пиз А. Язык разговора. М., 2000.
10. Глозман Ж.М. Общение и здоровье личности. М., 2002.
11. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Практикум. - Новосибирск: Новосиб. ун-т; М.: Совершенство, 1997.
12. Зимбардо Ф. Застенчивость (что это такое и как с ней справиться). Спб., 1996.
13. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия / Е.А. Леванова, А.Г. Волошина, В.А. Плешаков и др. Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 202 с. (2 экз.)
14. Игра в тренинге. Личный помощник тренера / Е.А. Леванова, А.Н. Соболева, В. А. Плешаков [и др.]. Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 368 с. (1 экз., <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:418801&theme=FEFU>)
15. Изард Э. К. Психология эмоций. Спб, 1999.
16. Крижановская Ю.С., Третьяков, В.П. Грамматика общения. -Л.: ЛГУ, 1990.
17. Майерс Д. Социальная психология. Спб. 1997.
18. Капшук О.Н. Этика и психология делового общения руководителя и подчиненного /О. Н. Капшук. – Ростов-на-Дону : Феникс , 2008. – 219 с. (2 экз.)
19. Квинн В. Прикладная психология. Спб, 2000.
20. Михайличенко Н.А. Риторика. Учебное пособие для учащихся гимназий, лицеев, и школ гуманитарного профиля. М., 1994.
21. Парыгин Б. Д. Анатомия общения. Спб., 1999.
22. Семечкин Н.И. Социальная психологич на рубеже веков: история, теория, исследования. Учебник. Часть 1. Владивосток. 2002.
23. Сопер П. Основы искусства речи. Ростов-на-Дону,1995.
24. Суховершина Ю.В. Тренинг коммуникативной компетенции : учебное пособие / Ю.В. Суховершина, Е.П. Тихомирова, Ю.Е. Скромная. Москва : Академический проект : Фонд «Мир», 2009. – 111 с. (2 экз.)
25. Тренинг. Настольная книга тренера / К. Торн, Д. Маккей ; [пер. с англ. О. Орешкиной]. Санкт-Петербург : Питер, 2008., 2-е изд. – 234 с. (2 экз., <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:277485&theme=FEFU>)
26. Томсон П. Самоучитель общения. Спб., 2000.
27. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М. 1992.
28. Цепцов В. А. Психология общения для менеджеров. Руководство



по ведению переговоров. М. 2001.

29. Чалдини Р. Психология влияния. Спб., 1999.

30. Чепмен Г. Пять языков любви. Спб., 2005.

31. Щербатых Ю. Как защититься от обмана. М., 2001.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. — СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с. (Серия «Главный учебник») Доступно из URL: [http://www.koob.pro/verderbers/verderber\\_psihologia\\_obslenia](http://www.koob.pro/verderbers/verderber_psihologia_obslenia)

2. Тренинг в организации: Учебное пособие / А.Б. Невеев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. Доступно из URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=467833>

3. Оганесян Н.Т. Технологии активного социально-педагогического взаимодействия (тренинги, игры, дискуссии) в обеспечении психологической безопасности образовательного процесса [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. Т. Оганесян. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 134 с. Доступно из URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462919>

4. Теория и технология решения психологических проблем: Учебное пособие / В.В. Гребнева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с. Доступно из URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374537>

5. Журнал практического психолога (периодическое издание). Доступно из URL: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=10050](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=10050)

6. Бодалев А.А. Психология общения,- М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996.-256 страниц. Доступно из URL: [http://www.koob.ru/bodalev/psy\\_of\\_com](http://www.koob.ru/bodalev/psy_of_com)

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д), Open Office, Skype, Вебинар (Мирополис), программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

## **V. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

В процессе изучения материалов учебного курса предлагаются разнообразные формы работ: практические занятия, задание по составлению проекта программы тренинга. Лекционные занятия ориентированы на освещение вводных тем в каждый раздел курса и призваны ориентировать

студентов в предлагаемом материале, заложить научные и методологические основы для дальнейшей самостоятельной работы студентов.

Практические аудиторные занятия включают выполнение студентами практических работ по предложенной ниже тематике, деловые и ролевые игры, дискуссии. Практические работы выполняются частично дома, частично на занятиях.

Для этого применяются как традиционные методы и формы обучения, так и интерактивные технологии: деловые игры; разбор конкретных конфликтных ситуаций (кейсы); психосоциальные тренинги с целью выработки и закрепления навыков эффективного урегулирования конфликтов; просмотр и обсуждение учебных видеокейсов. Методами работы в ряде случаев также являются сравнительный анализ, проблемные дискуссии, исследовательская работа и т.п.

Особо значимой для профессиональной подготовки студентов является *самостоятельная работа* по курсу. В ходе этой работы студенты отбирают необходимый материал по изучаемому вопросу и анализируют его. В рамках учебного курса подразумевается выполнение ряда заданий для самостоятельной работы, которые проверяются преподавателем, обсуждаются со студентами и учитываются при итоговом контроле знаний по курсу.

## **VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническое обеспечение реализации дисциплины включает в себя аудитории для проведения лекций и практических занятий, оборудованных мультимедийным обеспечением и соответствующие санитарным и противоположным правилам и нормам.

Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувеличителем с возможностью регуляции цветových спектров; увеличивающими электронными лупами и
--	--

	ультразвуковыми маркировщиками
--	-----------------------------------



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

---

ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине**

**«Конфликтология»**

**Направление подготовки**

**19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**

**Профиль подготовки**

**«Технология продукции и организация ресторанных услуг»**

**Форма подготовки очная**

**Владивосток  
2017**

## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология»

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-3 неделя	Подготовка к практическим занятиям, чтение литературы	25	собеседование по теме
2	4-6 неделя	Подготовка к практическим занятиям, чтение рекомендованной литературы по направлениям психологических школ	15	собеседование по теме, контрольная, проверка контрольной преподавателем
3	7-9 неделя	Подготовка к практическим занятиям, чтение литературы	25	Проект программы, презентация программы
4	11-17 недели	Подготовка к практическим занятиям, чтение литературы. Подготовка к зачету.	52	Проведение части программы на учебной группе
5	18 неделя	Сдача зачета	27	Зачет

### ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

#### Самостоятельная работа студентов предусматривает:

1. знакомство с научной, научно-популярной, учебной литературой по психологии межличностных отношений, психологии общения, психологии мотивации;
2. углубленное изучение основных разделов дисциплины;
3. выполнение домашних заданий в рабочей тетради;
4. подготовка доклада-презентации по предложенной теме и выступление с использованием изученных приемов публичного выступления.

#### Темы докладов – презентаций:

1. Установление причин конфликтных столкновений в современных российских организациях.
2. Разработка программы предупреждения конфликтов в организации.
3. Упорядочение взаимодействия смежных подразделений как условие профилактики организационных конфликтов.
4. Соблюдение принципов социальной справедливости как средство предотвращения конфликтов.
5. Конфликт и манипуляция.
6. Вертикальные конфликты: причины, предупреждение, способы разрешения.
7. Психологические причины конфликтологических решений.
8. Эскалация конфликта и способы его преодоления.
9. Разъяснение требований к сотрудникам как условие профилактики внутриличностных и межличностных конфликтов в организации.
10. Примирительные процедуры урегулирования конфликтов.
11. Социальное партнерство и его роль в повышении конфликтной компетентности организации.  
в конфликте.
12. Карта конфликта и порядок ее составления.
13. Методы реализации стратегии сотрудничества.
14. Приемы урегулирования конфликтов.
15. Виды конфликтов.

## **ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Требования к докладам-презентациям:**

Презентационные работы оформляются в программе Microsoft PowerPoint. На титульном слайде» должна быть обозначена Тема работы, Ф.И.О., группа, дата защиты работы.

В слайдах необходимо указывать автора, приводимого определения или классификации и т.п. Без указания источника информации презентация оцениваться не будет.

Последний слайд должен содержать список использованной литературы, который оформляется в соответствии с правилами оформления литературы в вузе.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Критерии оценки доклада-презентации:**

1. **СОДЕРЖАНИЕ.** Тема доклада раскрыта, отражена суть вопроса.
2. **ИЛЛЮСТРАТИВНОСТЬ.** Презентация содержит не только текст, но и в меру сопровождается иллюстративным материалом.
3. **ЧИТАБЕЛЬНОСТЬ.** Презентация читабельна, т.е. содержит умеренное количество текста. Распространенная ошибка – вместить в один слайд большой параграф текста мелким шрифтом. Такие слайды тяжело воспринимаются аудиторией. Такие слайды рекомендуется «разбивать» на несколько больше составляющих «читабельных» слайдов.
4. **ЦВЕТОВОЕ ОФОРМЛЕНИЕ.** Рекомендуется внимательно относиться к цветовому оформлению, не переусердствовать с цветами.
5. **ЛОГИКА ИЗЛОЖЕНИЯ.** Докладчику необходимо представиться, обозначить тему доклада. Далее доклад представляется с использованием правила композиции (вступление, основная часть, заключение).
6. **РЕЧЕВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ.** Четкая дикция, отсутствие слов-паразитов, уверенный голос. При докладе можно (и нужно) пользоваться своим конспектом.
7. **РЕГЛАМЕНТ.** Доклад не должен превышать 7 минут.
8. **ВОПРОСЫ К АУДИТОРИИ.** Для проверки, насколько хорошо была воспринята информация и для лучшего усвоения материала необходимо подготовить 3-5 вопросов к аудитории по теме доклада.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

---

ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине  
«Конфликтология»

**Направление подготовки**

**19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**

**Профиль подготовки**

«Технология продукции и организация ресторанных услуг»

**Форма подготовки очная**

**Владивосток**  
**2017**



**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Конфликтология»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-14: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	Знает	Теорию мотивации и коммуникативных основ общения.
	Умеет	Осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Проявляет коммуникативные умения.
	Владеет	Технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Навыками эффективной коммуникации.
ПК-15: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	Знает	Теорию мотивации и коммуникативных основ общения.
	Умеет	Осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Проявляет коммуникативные умения.
	Владеет	Технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Навыками эффективной коммуникации.
ПК-22: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	Знает	Теорию мотивации и коммуникативных основ общения.
	Умеет	Осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Проявляет коммуникативные умения.
	Владеет	Технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Навыками эффективной коммуникации.
ПК-33: готовность вести переговоры с проектными	Знает	Теоретические основы переговорного процесса. Основы проектной деятельности.

<p>организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта</p>	Умеет	Вести переговоры и оценивать результаты проектирования предприятия на стадии проекта.
	Владеет	<p>Навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования.</p> <p>Навыками оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.</p>

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели	баллы
<p>ПК-14: способность разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды</p>	знает (пороговый уровень)	Теоретические основы оценки профессионального уровня персонала.	Знание теоретических основ оценки профессионального уровня персонала.	-знание критериев оценки профессионального уровня персонала.	45-64
	умеет (продвинутый)	Оценивать профессиональный уровень персонала и составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.	Умение оценивать профессиональный уровень персонала. Умение составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.	-способность эффективно распределить время при подготовке к занятиям; - способность составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.	65-84
	владеет (высокий)	Навыками разработки критериев оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных	Владение навыками разработки критериев оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных	-способность разработать критерии оценки профессионального уровня персонала; -способность составления индивидуальных	85-100

		<p>программ обучения. Навыками оценки наличия требуемых умений у членов команды. Методами эффективного взаимодействия между членами команды.</p>	<p>и коллективных программ обучения. Владение методами эффективного взаимодействия между членами команды.</p>	<p>х и коллективных программ обучения; -способность произвести планирование своего развития и развития профессионального уровня персонала.</p>	
<p>ПК-15: способность планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания</p>	<p>знает (пороговый уровень)</p>	<p>Теоретические основы лояльности персонала, подходы к развитию лояльности, технологиями планирования и анализа деятельности.</p>	<p>Знание подходов и теорий лояльности и анализа трудовой деятельности.</p>	<p>-знание теории лояльности; -знание методов анализа трудовой деятельности.</p>	<p>45-64</p>
	<p>умеет (продвинутый)</p>	<p>Анализировать ресурс группы и планировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала.</p>	<p>Умение анализировать ресурс группы и планировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала. Умение анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на</p>	<p>- способность планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству; - способность анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных</p>	<p>65-84</p>

			предприятиях питания.	должностных обязанностей на предприятиях питания.	
	владеет (высокий)	<p>Навыками планирования и анализа программ мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству.</p> <p>Навыками планирования и анализа своей деятельности с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.</p>	<p>Владение приемами планирования и анализа программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству.</p> <p>Владение приемами анализа своей деятельности и рабочего дня с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.</p>	<p>- навыки планирования и анализа программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству;</p> <p>- навыки анализа своей деятельности и рабочего дня с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.</p>	85-100

ПК-22: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	знает (пороговый уровень)	Теорию мотивации и коммуникативных основ общения.	Знает теорию мотивации и коммуникативных основ общения	- способность дать определение мотивации и дефиниций психологии мотивационной деятельности; - способность дифференцировать методы и методики мотивационного стимулирования; - способность дать определение дефиниций психологии общения.	45-64
	умеет (продвинутый)	Осуществляет поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Проявляет коммуникативные умения.	Умение осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Коммуникативные умения.	- способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания; - способность проявлять коммуникативные умения.	65-84
	владеет (высокий)	Технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Навыками	Владение технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания.	- способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации работников	85-100

		эффективной коммуникации.	Владение навыками эффективной коммуникации.	предприятий питания; - способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области стимулирования работников предприятий питания; - способность проявлять эффективные коммуникативные навыки.	
ПК-33: готовность вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта	знает (пороговый уровень)	Теоретические основы переговорного процесса. Основы проектной деятельности.	Знание теоретических основ переговорного процесса. Знание основы проектной деятельности.	-способность назвать характеристики переговорного процесса; -способность описать способы эффективных переговоров; - способность назвать критерии оценки результативности проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	45-64

	умеет (прод винут ый)	Вести переговоры и оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	Умение вести переговоры и оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	- способность вести переговоры; - способность оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	65- 84
	владе ет (высо кий)	Навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования. Навыками оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	Владение навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования. Владение навыками оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	- навыки ведения эффективных переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования; - навык оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	85- 100

### Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология»

1. Понятие и свойства конфликта
2. Эволюция научных воззрений на конфликт
3. Структурные элементы конфликта
4. Периодизация истории отечественной конфликтологии
5. Характеристика зарубежной конфликтологии.
6. Роль конфликтологии в развитии российского общества.
7. Социально-психологические причины возникновения конфликтов.
8. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.

9. Основные характеристики объекта конфликта
10. Участники конфликта и их характеристики
11. Позитивные функции конфликта
12. Негативные функции конфликтов
13. Методы изучения конфликтов
14. Причины и особенности внутриличностных конфликтов
15. Функции внутриличностных конфликтов
16. Условия предотвращения внутриличностных конфликтов
17. Этапы развития конфликта
18. Механизмы самоподкрепления эскалации в конфликте
19. Понятие и основные виды конфликтогенов
20. Основные формы завершения конфликта
21. Приемы регулирования эмоционального состояния в конфликте
22. Психологические типы конфликтных личностей
23. Методы предупреждения организационных конфликтов
24. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов
25. Психоаналитический подход к пониманию конфликта
26. Гуманистический подход к пониманию конфликта
27. Понимание конфликта в когнитивной психологии
28. Бихевиоральный подход к пониманию конфликта.
29. Понятие групповых конфликтов. Конфликты «личность – группа».
30. Система повышения конфликтологической компетентности сотрудников.
31. Причины конфликтов при организационных изменениях, способы преодоления сопротивления нововведениям
32. Конфликт ценностей в современном обществе
33. Эмоциональное выгорание как фактор возникновения конфликтов.
34. Методики диагностики конфликтной ситуации.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете  
по дисциплине  
«Конфликтология»:**

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
-----------------------------------	--	--



61 – 100	<i>«зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он имеет знания основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, незначительные нарушения логической последовательности в изложении программного материала.
До 61	<i>«незачтено»</i>	Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**  
**по дисциплине**

**«Конфликтология»**

**Направление подготовки**

**19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**

**Профиль подготовки**

**«Технология продукции и организация ресторанных услуг»**

**Форма подготовки очная**

**Владивосток**  
**2017**

## ГЛОССАРИЙ

**Агрессия** – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

**Антипатия** – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

**Арбитр** – третья сторона в конфликте.

**Аутокоммуникация** – естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определенных обстоятельствах к внутрличностному конфликту.

**Аффилиация** – самоприсоединение к группе.

**Внутренняя установка** – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

**Внушение** – это процесс влияния на психическую сферу индивида, связанный с сужением сознания, уменьшением критичности, а так же с уменьшением понимания каких-либо логических оценок.

**Восприятие** – это субъективный образ предмета, явления или процесса, непосредственно воздействующего на анализатор или систему анализаторов.

**Границы конфликта** – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъективные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

**Динамика конфликта** – движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

**Завершение конфликта** – устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

**Институализация конфликта** – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

**Инцидент** – это практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса.

**Источники конфликтов** – стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на повеление людей, проблемы трудовой мотивации, обрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте и жизненном опыте, уровне образования и общей культуры, убеждениях и нравственных ценностях.

**Катарсис** – термин введен Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом переживании. Это освобождение от

отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, путем соблюдения ритуалов.

**Коммуникация** – информационное взаимодействие субъектов, которое характеризуется следующими признаками: суверенитетом участников взаимодействия; суверенитетом их ценностных ориентаций, интересов, представлений о предмете взаимодействия и отношении к нему; технологической обеспеченностью равноправного информационного обмена; технологической обеспеченностью равного уровня информации о ситуации и предмете взаимодействия.

**Компромисс** – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

**Конфликт** – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов и суждений.

**Конфликтная ситуация** – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели и мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

**Конфликтогены** – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

**Конформизм** – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

**Лидер** – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

**Медиатор** – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

**Мифология технического общества (Т-мифология)** – условно истинные высказывания рекламы о предметном окружении.

**Объект конфликта** – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты.

**Парадигма** – традиция в науке, заложенная обычно конкретной научной работой, объединяющая когнитивный и социальный уровень исследования, имеющая протяженность во времени и пространстве и являющаяся коллективной собственностью.

**Парадигма медиаориентированная** – направление, сосредоточенное на проблеме воздействия медиаканала на коммуникации.

**Психологическая установка** представляет собой положительное отношение к какому-либо человеку или объекту. Негативная психологическая установка – прямая противоположность.

**Позиция** – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

**Посредник** – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

**Предмет конфликта** – то, из-за чего возник конфликт.

**Предупреждение конфликта** – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет в вынужденной и превентивной форме.

**Прогнозирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

**Проекция** – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

**Противоборство** – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

**Разрешение конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

**Регрессия** – реакция на ответственные ситуации “возвращением” к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

**Регулирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

**Ригидность** – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

**Роль** – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

**Соперничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением одержать победу над соперником.

**Сотрудничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

**Статус** – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

**Структура конфликта** – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

**Толерантность** – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям.

**Трансакция** – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

**Управление конфликтом** – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

**Установка** – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

**Уступка** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

**Участники конфликта** – это субъекты, непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.