

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра технологии управления и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Управление конфликтами»

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы
Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург
2022

Автор

Ст. преподаватель



(подпись)

Карандашева И.В.

Рассмотрены на заседании кафедры технологии управления и сервиса от
15 марта 2022 г., протокол № 08.

Заведующий кафедрой



(подпись)

Донец Н.Ю.

Руководитель
образовательной
программы



(подпись)

Лаврова А.П.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цель самостоятельной работы	4
2 Задачи самостоятельной работы	4
3 Трудоемкость самостоятельной работы	4
4 Формы самостоятельной работы	5
5 Структура самостоятельной работы	5
6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы	8

1 Цель самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы является: формирование навыков самостоятельной работы, которые позволят студентам самостоятельно овладеть необходимыми знаниями в области управления конфликтами для успешной профессиональной деятельности; сформировать научное мировоззрение, общественно активную жизненную позицию; развить творческие задатки и способности; сформировать навыки управления конфликтами с учётом знания возникновения конфликтов, их структуры и форм проявления.

2 Задачи самостоятельной работы

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами» являются:

- 1) систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- 2) углубление и расширение теоретических знаний;
- 3) формирование умений использовать нормативную, справочную документацию и специальную литературу;
- 4) развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- 5) формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- 6) развитие исследовательских умений.

3 Трудоемкость самостоятельной работы

Трудоемкость самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами» составляет 113,7 часов (заочная форма обучения).

4 Формы самостоятельной работы

По дисциплине «Управление конфликтами» предусмотрены следующие формы самостоятельной работы:

- 1) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
- 2) внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя);
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

5 Структура самостоятельной работы

Заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
1 Введение в конфликтологию. История становления конфликтологии. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений: - решение задач и упражнений по образцу.	8
2 Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - ознакомление с нормативными документами; - работа со словарями и справочниками; 2) Для закрепления знаний: - составление таблицы «Делопроизводство гостиницы». 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - составление памятки «Правила оформления документов ресторана»	8
3 Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта. Конфликты и трансактный анализ. Основные положения трансактного анализа. Поведенческие характеристики основных трансакций. Алгоритм трансактного анализа.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка сообщения, доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	8
4 Технологии управления конфликтами. Понятие управления конфликтами. Оценка глубины конфликта. Способы выхода из конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтов в организации.	Творческая, в том числе научно-исследовательская работа	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	8

5 Теории поведения личности в конфликте. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - аналитическая обработка текста; - подготовка сообщения, доклада, реферата; - тестирование; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - выполнение расчетно-графических схем; - решение ситуационных и профессиональных задач	8
6 Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте. Искусство критики.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - работа со словарями и справочниками; - учебно-исследовательская работа; 2) Для закрепления знаний: - составление плана ответа; - составление различных таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - аналитическая обработка текста; - подготовка сообщения, доклада, реферата; - тестирование; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - выполнение расчетно-графических схем; - решение ситуационных и профессиональных задач	8
7 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Основное содержание переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.	Творческая, в том числе научно-исследовательская работа	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	8
8 Внутриличностные конфликты. Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Самооценка личности методом тестирования.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	8
9 Межличностные конфликты. Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц.	10

конфликтами. Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.		3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	
10 Групповые конфликты. Понятие групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Конфликт «личность-группа». Межгрупповые конфликты. Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	10
11 Социология конфликта. Конфликты в обществе. Понятие конфликтов в обществе. Экономические конфликты. Политические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя) Творческая, в том числе научно-исследовательская работа	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	10
12 Конфликты в организации. Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управление конфликтами в организации. Прогнозирование конфликтов в организации.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя) Творческая, в том числе научно-исследовательская работа	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	10
13 Конфликты в сфере управления. Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов. Стиль управления.	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя) Творческая, в том числе научно-исследовательская работа	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	9,7

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

6.1 Основная литература:

- 1) Зеленков, М.Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>.
- 2) Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления : учебное пособие / К.В. Решетникова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>.
- 3) Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857>.

6.2 Дополнительная литература:

- 1) Иванов, Л.В. Управление конфликтами / Л.В. Иванов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 102 с. - ISBN 978-5-504-00932-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696>.
- 2) Галиахметов, Р.Н. Социально-философский анализ конфликта : монография / Р.Н. Галиахметов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2012. - 124 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7638-2297-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364053>.
- 3) Чернышов, А.В. Роль конфликтов в социально-экономическом развитии организации / А.В. Чернышов. - Москва : Лаборатория книги, Электронный ресурс 2012. - 156 с. - ISBN 978-5-504-00582-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142378>.