

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
**ТЕХНОЛОГИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ПИТАНИЯ**

19.03.04 Технология продукции и организация общественного
питания

Направленность Ресторанное дело

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Кострома
2023

Рабочая программа дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов на предприятиях питания» разработана:

- в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат, по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утвержденным приказом Минобрнауки России № 1047 от 17.08.2020 г.;
- в соответствии с учебным планом направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, направленность Ресторанное дело.

Разработал: Скрыбина Ольга Борисовна, к.п.н., доцент кафедры Социальной работы.

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Протокол заседания кафедры № 13 от 11.06.2021 г.

Заведующий кафедрой дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Протокол заседания кафедры № 8 от 18.03.2022г.

Заведующий кафедрой дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

На заседании кафедры ДТМиЭПТ

Протокол заседания кафедры № 9 от 03.04.2023 г.

Заведующий кафедрой Дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

«Технологии урегулирования конфликтов на предприятиях питания» является прикладной дисциплиной, способствующей формированию у студентов теоретических знаний о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов и принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования. Вместе с тем она призвана научить применению полученных знаний в профессиональной сфере и повседневной жизнедеятельности студентов, обучающихся по специальности «технологии продукции и организации общественного питания», направленность «Ресторанное дело».

Дисциплина «Технологии урегулирования конфликтов на предприятиях питания» формирует у студентов не только теоретические знания, но и практические умения и навыки; раскрывая многообразие конфликтов, пронизывающих все сферы человеческой жизнедеятельности, участвует в формировании мировоззрения будущих бакалавров, ориентирует их на успешное предотвращение конфликтных ситуаций, на эффективное разрешение противоречий в процессе профессиональной деятельности.

Цели:

Освоить технологии урегулирование конфликтов на предприятиях питания.

Задачи:

1. Освоить технологии диагностики и анализа конфликтных ситуаций на предприятиях питания;
2. Освоить технологии профилактики и предупреждения возникновения конфликтов на предприятиях питания;
3. Освоить технологии управления конфликтными ситуациями на предприятиях питания.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины студент должен:

освоить компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-2 – способен осуществлять поиск, выбор и использование информации в области конфликтологии, мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проводить обучение и оценивать профессиональный уровень персонала; проводить аттестацию работников и принимать решения по ее результатам.	ИД 2-ПК-2 Владеет основами решения конфликтов и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания

Знать:

- причины возникновения, сущность и структуру конфликтной ситуации;
- понимать вопросы динамики конфликта;
- специфику конфликтных ситуаций на предприятиях питания;
- принципы управления конфликтными ситуациями на предприятиях питания.

Уметь:

- диагностировать состояние и выявлять структуру конфликтных ситуаций на предприятиях питания;
- использовать коммуникативные технологии в управлении конфликтами на предприятиях питания;
- применять конструктивные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, возникающих на предприятиях питания.

Владеть:

- технологией диагностики и анализа конфликтной ситуации;
- технологиями профилактики и предупреждения конфликтных ситуаций на предприятиях питания;
- технологиями урегулирования и разрешения конфликтов.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Изучается в 3 семестре и завершается зачетом.

4. Объем дисциплины (модуля)**4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы**

Виды учебной работы,	Очная форма	Заочная форма
Семестр	3	4
Общая трудоемкость в зачетных единицах	2	2
Общая трудоемкость в часах	72	72
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	50	12
Лекции	16	6
Практические занятия	34	6
Лабораторные занятия	-	-
Самостоятельная работа в часах (в том числе контроль)	21,75	55,75+4
ИКР	0,25	0,25
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Заочная форма
Лекции	16	6
Практические занятия	34	6
Лабораторные занятия	-	-
Консультации	-	-
Зачет/зачеты	0,25	0,25
Экзамен/экзамены	-	-
Курсовые работы	-	-
Курсовые проекты	-	-
Всего	50,25	12,25

5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий**5.1.Тематический план учебной дисциплиныочная форма обучения**

Для очной формы обучения

№	Название раздела, темы	Всего час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Введение в «Технологии урегули-	7,75	2	4		1,75

	рования конфликта на предприятиях питания».					
2.	Понятие конфликт. Структурный анализ конфликта.	12	2	6		4
3.	Виды конфликтов на предприятиях питания. Динамические модели конфликта	12	2	6		4
4.	Стратегии поведения участников конфликта	10	2	4		4
5.	Переговорный процесс:способы, методы и средства урегулирования конфликтов на предприятиях питания.	16	4	8		4
6.	Профилактика ипредупреждение конфликтов на предприятиях общественного питания	14	4	6		4
	Итого за семестр:	71,75	16	34		21,75
	ИКР	0,25				
	ИТОГО:	72				

Для заочной формы обучения

№	Название раздела, темы	Всего час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Введение в «Технологии урегулирования конфликта на предприятиях питания».	6,75	1			5,75
2.	Понятие конфликт. Структурный анализ конфликта.	12	1	1		10
3.	Виды конфликтов на предприятиях питания. Динамические модели конфликта	11	1			10
4.	Стратегии поведения участников конфликта	12	1	1		10
5.	Переговорный процесс:способы, методы и средства урегулирования конфликтов на предприятиях питания.	13	1	2		10
6.	Профилактика ипредупреждение конфликтов на предприятиях общественного питания	13	1	2		10
	Итого за семестр:	67,75	6	6		55,75
	Контроль	4				
	ИКР	0,25				
	ИТОГО:	72				

5.2. Содержание:

Тема 1. Введение в «Технологии урегулирования конфликта на предприятиях питания».

Конфликтология как научная дисциплина. Комплексный характер конфликтологического знания. Становление конфликтологии как самостоятельной области научного зна-

ния. Взаимосвязь конфликтологии с другими социальными и гуманитарными науками. Объект, предмет и задачи конфликтологии. Комплекс проблем, изучаемых конфликтологией. Применение конфликтологических знаний в сфере организации общественного питания. Теоретико-прикладной характер конфликтологического знания.

Тема 2. Понятие конфликт. Структурный анализ конфликта.

Определение понятия "конфликт" в психологии, социологии, политологии, педагогике и др. социально-гуманитарных науках. Природа возникновения конфликтов. Дефицит материальных ресурсов, распределение и перераспределение властных полномочий, важнейшие ценности и жизненные установки как основные источники конфликтных ситуаций. Функциональное предназначение конфликтов в жизни общества. Конструктивные и деструктивные функции социальных конфликтов. Анатомия конфликта: субъекты и участники, предмет и объект, конфликтная ситуация, инцидент, конфликтные действия сторон. Схема конфликтной ситуации.

Тема 3. Виды конфликтов на предприятиях питания. Динамические модели конфликта

Классификация конфликтов. Отсутствие единого критерия для классификации конфликтного взаимодействия. Часто встречающиеся конфликты в сфере организации общественного питания. Конфликт как динамическое явление. Основные стадии развития конфликта, Латентный период. Рост напряженности в отношении между субъектами. "Вызревание" противоречия, инцидент. Открытая стадия конфликта. Эскалация. Расширения и углубления конфликтной ситуации. Противоборство сторон. Кульминация. Стадия разрешения конфликта. Варианты завершения конфликта. Конструктивная и деструктивная стратегии Переговорный процесс как способ конструктивного разрешения противоречия. Завершение конфликта посредством третьей стороны. Постконфликтная стадия. Цена конфликта.

Тема 4. Стратегии поведения участников конфликта

Особенности поведения человека в конфликтной ситуации. Конфликтные паттерны. Конфликтные личности. Концепция К. Томаса - Р. Киллмена. Избежание конфликта. Приспособление. Соперничество в конфликте. Компромисс. Сотрудничество как наиболее конструктивная стратегия поведения современного человека в конфликте. Особенности применения конфликтологии стратегии поведения в сфере организации общественного питания.

Тема 5. Переговорный процесс: способы, методы и средства урегулирования конфликтов на предприятиях питания

Понятие переговорный процесс. Функции переговоров в конфликте. Требования к участнику переговоров. Основные процедуры: регуляция психологической атмосферы, налаживание контакта, прием информации, разработка взаимоприемлемого решения, завершение переговоров. Стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, торговый, сотруднический. Культурные различия в переговорах. Специфика, организации переговоров специалистами сферы организации общественного питания.

Тема 6. Профилактика и предупреждение конфликтов на предприятиях общественного питания

Понятие и сущностные характеристики процесса профилактики и предупреждения конфликта. Диагностика типа и степени зрелости противоречия. Проектирование модели развертывания конфликта. Анализ конфликтной ситуации. Снятие эмоциональной напряженности. Шаги по предупреждению конфликта: устранение причин конфликта, поддержка сотрудничества, соц. партнерства, институционализация отношений, воздействие норм, нормативное регулирование деятельности и отношений.

Методические материалы для обучающихся

по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Введение в «Технологии урегулирования конфликта на предприятиях питания».	<p>А) на основе знакомства с материалами учебников, выявить предмет, цель, задачи и особенности конфликтологии как науки. Обосновать различия в подходах авторов учебных пособий.</p> <p>Б) привести примеры неразрешимых противоречий, являющихся основой социальных конфликтов.</p>	1,75	<p>А) Для выполнения задания необходимо использовать материалы не менее трех учебников и учебных пособий. Это сделает сравнение объективным. Выявляя различия в подходах авторов внимание на то, какую науку, область знаний представляет автор. Часто авторами учебников конфликтологии выступают педагогики, социальные психологи, политологи, социологи, военные. Это определяет подход ученого к изложению основ конфликтологии.</p> <p>Б) примеры противоречий могут быть почерпнуты из прочитанной документальной и публицистической литературы, истории России, материалов Средств массовой информации. Приводя пример социального конфликта, необходимо обратить внимание на тот факт, что он должен быть представлен развернуто, как процесс, имеющий кульминацию и развязку.</p>	Тестирование
2.	Понятие конфликт. Структурный анализ конфликта.	<p>А) на основе анализа рекомендованной литературы Охарактеризовать взгляды на конфликт социологов-функционалистов. Составить информационное сообщение.</p> <p>Б) на основе анализа рекомендованной литературы охарактеризовать взгляды на</p>	4	<p><i>Подготовка информационного сообщения</i> — это работа по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на практическом занятии. Сообщаемая ин-</p>	Выступление с информационным сообщением

		<p>конфликт социологов-структуралистов. Составить информационное сообщение.</p>	<p>формация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламен времени на озвучивание сообщения — до 5 мин.</p> <p><i>Алгоритм действий студента:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • собрать и изучить литературу по теме; • составить план или графическую структуру сообщения; • выделить основные понятия; • ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; • оформить текст письменно; • сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальность темы; • соответствие содержания теме; • глубина проработки материала; • грамотность и полнота использования источников; • наличие элементов наглядности. <p><i>Примерные темы сообщений:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представления о месте конфликта в жизни общества: функционализм. 2. Представления о месте кон- 	
--	--	---	---	--

				<p>фликта в жизни общества: структурализм.</p> <p>3. Представления о месте конфликта в жизни общества: общая теория конфликта Боулдинга.</p>	
3.	Виды конфликтов на предприятиях питания. Динамические модели конфликта	<p>А) составьте и опишите в виде рассказа конфликтную ситуацию, которая могла произойти в сфере организации общественного питания. Проанализируйте составленную ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов.</p> <p>Б) найдите в художественной литературе описание конкретной конфликтной ситуации. Проанализируйте ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов.</p>	2	<p>А) Описывая конфликтологическую ситуацию, студент должен учитывать все стадии развития социального конфликта, а также постараться усложнить ситуацию с помощью работы с интересами и мотивами субъектов конфликта и расширению круга участников конфликта. Объем описания конфликтной ситуации не менее 1,5 листа формата А4, шрифт 14, интервал 1,5.</p> <p>Б) в качестве примеров конфликтных ситуаций из художественной литературы удобнее всего выбирать короткие сатирические и юмористические рассказы. Например: рассказы М. Зощенко.</p>	Презентация и решение конфликтологических ситуаций
4.	Динамические модели конфликта	<p>А) посмотрите сказку «Там на неведомых дорожках». Проанализируйте ее по структуре и типам. В паре обсудите результаты анализа. Составьте схему динамики этого конфликта.</p> <p>Подготовьте защиту своей схемы. От латентной стадии до постконфликтной.</p>	2	<p>План анализа сказки:</p> <p>1. Структурный анализ (определить основные структурные элементы конфликта, границы конфликтной ситуации, основных субъектов и объект конфликта);</p> <p>2. Динамический анализ конфликта (определить основные этапы конфликта и их событий-</p>	Просмотр «Там неведомых дорожках», анализ конфликтной ситуации, составление конфликтологической динамической схемы

				ные границы); 3. Типологический анализ конфликта (определить тип конфликта по 10 классификациям, выявить стратегии поведения субъектов конфликта).	
5.	Стратегии поведения участников конфликта	<p>Познакомьтесь с особенностями стратегий поведения в конфликте (на основании теории Томаса-Киллемена).</p> <p>Подберите примеры конфликтных ситуации, демонстрирующих эффективность каждой из пяти стратегий.</p> <p>Подготовьте для разыгрывания в группе конфликтную ситуацию из сферы взаимодействия профессионала и клиента, в которой уместно применить лишь одну из стратегий поведения в конфликте</p>	4	<p>При подборе ситуаций для конфликтологического анализа необходимо придерживаться нескольких принципов: целостность описания конфликтной ситуации (от латентной стадии до постконфликтной), наличие в описании прямой речи при характеристике стадии эскалации; преимущественное описание фактов, а не их интерпретация автором текста.</p> <p>Эффективность стратегии поведения к конфликту определяется – количеством и качеством выгод и приобретений, полученных субъектом в результате конфликтного взаимодействия.</p>	Ролевая игра «Существует ли универсально-эффективная стратегия поведения в конфликте?»
6.	Переговорный процесс: способы, методы и средства урегулирования конфликтов на предприятиях питания.	<p>А) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники пассивного и активного слушания. Умейте применять их на практике.</p> <p>Б) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники убеждения и представления своей точки зрения. Умейте применять их на практике.</p> <p>В) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники манипулирования собеседником в переговорах. Умейте применять их на практике.</p> <p>Г) на основе анализа лите-</p>	4	<p><i>Составление опорного конспекта раздела учебника</i> представляет собой обзор информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения статьи, то новое, что внес ее автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы.</p>	Составление опорного конспекта Ролевая игра «Эффективные переговоры»

		<p>ратуры, охарактеризуйте основные техники разработки и принятия решения в переговорах. Умейте применять их на практике.</p> <p>Д) соберите микрогруппу. Разработайте и разыграйте ситуацию переговоров в конфликтной ситуации, используя приобретенные умения.</p>	<p>Ценность конспекта значительно повышается, если студент излагает мысли своими словами, в лаконичной форме.</p> <p>Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить. Работа выполняется письменно. Озвучиванию подлежат главные положения и выводы работы в виде краткого устного сообщения (3—4 мин) в рамках теоретических и практических занятий.</p> <p><i>Алгоритм действий студента</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • прочитать материал раздела учебника, выбрать главное и второстепенное; • установить логическую связь между элементами темы; • записывать только то, что хорошо уяснил; • выделять ключевые слова и понятия; • заменять сложные развернутые обороты текста более лаконичными (свертывание); • разработать и применять свою систему условных сокращений. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • содержательность конспекта, соответствие плану; • отражение основных положений, результатов работы 	
--	--	--	---	--

				автора, выводов; ясность, лаконичность изложения мыслей студента; • наличие схем, графическое выделение особо значимой информации; • соответствие оформления требованиям; • грамотность изложения; • конспект сдан в срок.	
7	Профилактика и предупреждение конфликтов на предприятиях общественного питания в социальной работе	<p>А) На основе анализ литературы и жизненного опыта разработайте графическую трехмерную модель зала предприятия общественного питания, оборудованную в соответствии со всеми правилами профилактики и предупреждения конфликтов.</p> <p>Б) напишите эссе-памятку для специалиста в области организации общественного питания о правилах бесконфликтного конструктивного общения с клиентами</p> <p>В) напишите реферат о способах и формах профилактики и предупреждения конфликтов на предприятиях организации общественного питания</p>	4	<i>Написание реферата</i> — это написание письменного сообщения на определенную тему, содержащего информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях. Регламент озвучивания реферата — 7—10 мин. <i>Алгоритм действий студента:</i> <ul style="list-style-type: none"> • собрать и изучить литературу по теме; • составить план или графическую структуру реферата; • выделить основные понятия; • ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект 	Защита проекта, выступление с эссе, защита реферата

				<p>изучения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • оформить текст письменно, согласно установленной форме; • сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальность темы; • соответствие содержания теме; • глубина проработки материала; • грамотность и полнота использования источников; <p>соответствие Теме реферата и эссе студент определяет самостоятельно.</p>	
	Итого за семестр:		21,75		

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Введение в «Технологии урегулирования конфликта на предприятиях питания».	<p>А) на основе знакомства с материалами учебников, выявить предмет, цель, задачи и особенности конфликтологии как науки. Обосновать различия в подходах авторов учебных пособий.</p> <p>Б) привести примеры нераз-</p>	5,75	<p>А) Для выполнения задания необходимо использовать материалы не менее трех учебников и учебных пособий. Это сделает сравнение объективным. Выявляя различия в подходах авторов внимание на то, какую науку, область знаний представляет автор. Часто авторами учебников конфликтологии выступают педагогики, социальные психологи, политологи, социологи, военные. Это определяет подход ученого к изложению основ конфликтологии.</p> <p>Б) примеры проти-</p>	Тестирование

		решимых противоречий, являющихся основой социальных конфликтов.		воречий могут быть почерпнуты из прочитанной документальной и публицистической литературы, истории России, материалов Средств массовой информации. Приводя пример социального конфликта, необходимо обратить внимание на тот факт, что он должен быть представлен развернуто, как процесс, имеющий кульминацию и развязку.	
2.	Понятие конфликта. Структурный анализ конфликта.	<p>А) на основе анализа рекомендованной литературы Охарактеризовать взгляды на конфликт социологов-функционалистов. Составить информационное сообщение.</p> <p>Б) на основе анализа рекомендованной литературы охарактеризовать взгляды на конфликт социологов-структуралистов. Составить информационное сообщение.</p>	10	<p><i>Подготовка информационного сообщения</i> — это работа по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламент времени на озвучивание сообщения — до 5 мин.</p> <p><i>Алгоритм действий студента:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • собрать и изучить литературу по теме; • составить план или графическую структуру сообщения; • выделить основные понятия; • ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект 	Выступление с информационным сообщением

				<p>изучения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • оформить текст письменно; • сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленном срок. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальность темы; • соответствие содержания теме; • глубина проработки материала; • грамотность и полнота использования источников; • наличие элементов наглядности. <p><i>Примерные темы сообщений:</i></p> <p>4. Представления о месте конфликта в жизни общества: функционализм.</p> <p>5. Представления о месте конфликта в жизни общества: структурализм.</p> <p>6. Представления о месте конфликта в жизни общества: общая теория конфликта Боулдинга.</p>	
3.	Виды конфликтов на предприятиях питания. Динамические модели конфликта	<p>А) составьте и опишите в виде рассказа конфликтную ситуацию, которая могла произойти в сфере организации общественного питания. Проанализируйте составленную ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов.</p> <p>Б) найдите в художественной</p>	5	<p>А) Описывая конфликтологическую ситуацию, студент должен учитывать все стадии развития социального конфликта, а также постараться усложнить ситуацию с помощью работы с интересами и мотивами субъектов конфликта и расширению круга участников конфликта. Объем описания конфликтной ситуации не менее 1,5 листа формата А4, шрифт 14, интервал 1,5.</p> <p>Б) в качестве при-</p>	Презентация и решение конфликтологических ситуаций

		литературе описание конкретной конфликтной ситуации. Проанализируйте ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов.		меров конфликтных ситуаций из художественной литературы удобнее всего выбирать короткие сатирические и юмористические рассказы. Например: рассказы М. Зощенко.	
4.	Динамические модели конфликта	<p>А) посмотрите сказку «Там на неведомых дорожках». Проанализируйте ее по структуре и типам. В паре обсудите результаты анализа. Составьте схему динамики этого конфликта.</p> <p>Подготовьте защиту своей схемы. От латентной стадии до постконфликтной.</p>	5	<p>План анализа сказки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структурный анализ (определить основные структурные элементы конфликта, границы конфликтной ситуации, основных субъектов и объект конфликта); 2. Динамический анализ конфликта (определить основные этапы конфликта и их событийные границы); 3. Типологический анализ конфликта (определить тип конфликта по 10 классификациям, выявить стратегии поведения субъектов конфликта). 	<p>Просмотр «Там неведомых дорожках», анализ конфликтной ситуации, составление конфликтологической динамической схемы</p>
5.	Стратегии поведения участников конфликта	<p>Познакомьтесь с особенностями стратегий поведения в конфликте (на основании теории Томаса-Киллемена).</p> <p>Подберите примеры конфликтных ситуаций, демонстрирующих эффективность каждой из пяти стратегий.</p> <p>Подготовьте для разыгрывания в группе конфликтную ситуацию из сферы взаимодействия профессионала и клиента, в которой уместно применить лишь одну из стратегий поведения в конфликте</p>	10	<p>При подборе ситуаций для конфликтологического анализа необходимо придерживаться нескольких принципов: целостность описания конфликтной ситуации (от латентной стадии до постконфликтной), наличие в описании прямой речи при характеристике стадии эскалации; преимущественное описание фактов, а не их интерпретация автором текста. Эффективность стратегии поведения к конфликте</p>	<p>Ролевая игра «Существует ли универсально-эффективная стратегия поведения в конфликте?»</p>

				определяется – количеством и качеством выгод и приобретений, полученных субъектом в результате конфликтного взаимодействия.	
6.	Переговорный процесс: способы, методы и средства урегулирования конфликтов на предприятиях питания.	<p>А) на основе анализалитературы, охарактеризуйте основные техники пассивного и активного слушания. Умейте применять их на практике.</p> <p>Б) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники убеждения и представления своей точки зрения. Умейте применять их на практике.</p> <p>В) на основе анализалитературы, охарактеризуйте основные техники манипулирования собеседником в переговорах. Умейте применять их на практике.</p> <p>Г) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники разработки и принятия решения в переговорах. Умейте применять их на практике.</p> <p>Д) соберите микрогруппу. Разработайте и разыграйте ситуацию переговоров в конфликтной ситуации, используя приобретенные умения.</p>	10	<p><i>Составление опорного конспекта раздела учебника</i> представляет собой обзоринформации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения статьи, то новое, что внес ее автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы. Ценность конспекта значительно повышается, если студент излагает мысли своими словами, в лаконичной форме.</p> <p>Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить. Работа выполняется письменно. Озвучиванию подлежат главные положения и выводы работы в виде краткого устного сообщения (3—4 мин) в рамках теоретических и практических занятий.</p> <p><i>Алгоритм действий студента</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • прочитать материал раздела 	Составление опорного конспекта Ролевая игра «Эффективные переговоры»

				<p>учебника, выбрать главное и второстепенное;</p> <ul style="list-style-type: none"> • установить логическую связь между элементами темы; • записывать только то, что хорошо уяснил; • выделять ключевые слова и понятия; • заменять сложные развернутые обороты текста более лаконичными (свертывание); • разработать и применять свою систему условных сокращений. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • содержательность конспекта, соответствие плану; • отражение основных положений, результатов работы автора, выводов; <p>ясность, лаконичность изложения мыслей студента;</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие схем, графическое выделение особо значимой информации; • соответствие оформления требованиям; • грамотность изложения; • конспект сдан в срок. 	
7	Профилактика и предупреждение конфликтов на предприятиях общественного питания в социальной работе	<p>А) На основе анализ литературы и жизненного опыта разработайте графическую трехмерную модель зала предприятия общественного питания, оборудованную в соответствии со всеми правилами профилактики и предупреждения конфликтов.</p> <p>Б) напишите эссе-памятку для специалиста в области организации общественного питания о правилах бесконфликтного конструктивного общения с клиентами</p>	10	<p><i>Написание реферата</i> — это написание письменного сообщения на определенную тему, содержащего информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие</p>	Защита проекта, выступление с эссе, защита реферата

		<p>В) напишите реферат о способах и формах профилактики и предупреждения конфликтов на предприятиях организации общественного питания</p>	<p>элемент новизны. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.</p> <p>Регламент озвучивания реферата — 7—10 мин.</p> <p><i>Алгоритм действий студента:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • собрать и изучить литературу по теме; • составить план или графическую структуру реферата; • выделить основные понятия; • ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; • оформить текст письменно, согласно установленной форме; • сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальность темы; • соответствие содержания теме; • глубина проработки материала; • грамотность и полнота использования источников; <p>соответствие Теме реферата и эссе студент определяет самостоятельно.</p>	
	Итого за семестр:		55,75	

6.2. Методические рекомендации студентам, изучающим дисциплину

Студенту настоятельно рекомендуется посещать лекции ввиду ограниченного количества литературы по данной тематике, постоянного обновления содержания лекций, большого объема наглядного и демонстрационного материала. За пропущенные лекции студент должен отчитаться перед преподавателем, представив реферат на пропущенную

тему (4 листа на 1 пропущенное занятие).

Самостоятельная работа студента складывается из изучения материалов лекций и рекомендуемой литературы, подготовке к практическим работам по вопросам и заданиям, выданным преподавателям в конце лекции. Систематическая подготовка к практическим работам – залог накопления глубоких знаний и получения зачета по дисциплине. Готовиться к практическим работам следует не только теоретически. За период обучения необходимо овладеть навыками практического использования информационных технологий в отрасли, в частности, программных продуктов САД, САЕ.

Зачет преподавателем проводится для студентов, успешно освоивших дисциплину.

6.3. Тематика и задания для практических занятий

Тема 1. Введение в «Технологии урегулирования конфликтов на предприятиях питания»

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности конфликтологии как науки.
2. Место конфликтологии в системе наук о человеке и обществе. Особенности методов исследования конфликтологии
3. Связь конфликтологии и сферы организации общественного питания.
4. Необходимость конфликтологических знаний специалистам сферы организации общественного питания

Тема 2. Понятие конфликт. Структурный анализ конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Социальный конфликт как специфическое явление общественной жизни.
2. Причины конфликта.
3. Субъекты и участники конфликта.
4. Объект и предмет конфликта.
5. Конфликтная ситуация, инцидент.
6. Третья сторона, конфликта.

Тема 4. Виды конфликтов на предприятиях питания. Динамические модели конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Классификации конфликтов по разным основаниям
2. Обзор основных динамических моделей конфликта.
3. Латентная стадия.
4. Инцидент.
5. Стадия эскалации конфликта.
6. Стадия завершения конфликта.
7. Постконфликтная стадия.

Тема 5. Стратегии поведения участников конфликта

1. Вопросы для обсуждения:
2. Концепция К. Томаса - Р. Киллмена.
3. Избегание конфликта.
4. Приспособление к конфликту. Соперничество в конфликте. Компромисс.
5. Сотрудничество.

Тема 6. Переговорный процесс: способы, методы и средства урегулирования конфликтов на предприятиях питания

Вопросы для обсуждения:

1. Требования к участнику переговоров.
2. Основные процедуры переговорного процесса.
3. Налаживание контакта и прием информации.
4. Передача информации, выработка совместного решения.
5. Завершение переговоров, оценка их результативности.

Тема 7. Профилактика и предупреждение конфликтов в сфере организации общественного питания

Вопросы для обсуждения:

1. Профилактика конфликта - одно из направлений профессиональной деятельности специалистов в сфере организации общественного питания.
2. Формы и методы предупреждения конфликтов.
3. Прогнозирование развития конфликтной ситуации.

Вопросы к зачету

1. Конфликтология как наука.
2. Природа и источники конфликта,
3. Понятие "конфликт" и его характеристика.
4. Структура конфликта.
5. Функция конфликта в обществе.
6. Динамика конфликта: латентная стадия, инцидент.
7. Динамика конфликта: стадия эскалации, кульминация.
8. Динамика конфликта: стадия завершения, постконфликтный период.
9. Проблема "цены конфликта".
10. Стратегии поведения участников конфликта: теория К. Томаса - Р.Киллмена.
11. Использование стратегии приспособления в конфликте.
12. Использование стратегии избегания конфликта.
13. Использование стратегии соперничества в конфликте.
14. Использование стратегии компромисса в конфликте.
15. Сотрудничество как одна из конструктивных стратегий поведения в конфликте.
16. Типология конфликтов.
17. Внутриличностный конфликт.
18. Методы и приемы профилактики и предупреждения конфликтов.
19. Организация переговоров.
20. Техники и приемы приема передачи информации в переговорном процессе.
21. Методы и приемы подготовки и принятия соглашения в переговорном процессе.
22. Жесткий стиль ведения переговоров.
23. Мягкий стиль ведения переговоров.
24. Торговый стиль ведения переговоров.
25. Сотруднический стиль ведения переговоров.
26. сущность и принципы медиации как способа конструктивного разрешения конфликтов в социальной работе.

Примеры практических заданий

Вы – официант в кафе. Перед закрытием ресторана два посетителя попросили дополнительную бутылку шампанского. Вы отказали им, сказав, что шампанское закончилось. Гости выразили свое недовольство, потребовали менеджера. Попробуйте спроектировать разговор по разрешению возникшей конфликтной ситуации.

Гости ресторана жалуются Вам как официанту на медленное обслуживание. Постройте беседу с гостями так, чтобы не допустить открытого конфликта.

6.4. Тематика и задания для лабораторных занятий при наличии

Не предусмотрены

6.5. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

Не предусмотрены

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Наименование	Примечание
<i>Основная литература</i>	
1. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина ; под ред. А.Е. Илларионова. - М. : Дашков и Ко, 2013. - 282 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415182
2. Социальная работа : учебное пособие / Н.Ф. Басов, В.М. Басова, С.В. Бойцова и др. ; под ред. Н.Ф. Басова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 352 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253961
3. Мокшанцев, Рудольф Иванович. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. - 315 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-222-13114-5 : 153.00	
4. Мокшанцев, Рудольф Иванович. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / Карташов, Я.П. Конфликтология / Я.П. Карташов. - М. : Лаборатория книги, 2010. - 142 с.	http://biblioclub.ru/index.php
<i>Дополнительная литература:</i>	
5. Курбатов, В. И. Конфликтология : [учеб. пособие для студ. гуманит. вузов] : рекомендовано Академией соц. наук. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. - 445 с. - (Серия "Высшее образование"). - Библиогр.: с. 430-439. - ISBN 5-222-07377-7 : 87.15.	
6. Конфликтология : [учеб. для студ. высш. учеб. заведений] : допущено МО РФ / под ред. В.П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с. - Библиогр.: с. 496-499. - ISBN 978-5-238-00970-4 : 231.63.	
7. Конфликтология : [учеб. для студ. высш. учеб. заведений] : рекомендовано Минобрнауки / А. Я. Кибанов [и др.] ; Минобрнауки РФ, Гос. ун-т управления. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ИНФРАМ, 2007. - 302 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 297-301. - ISBN 978-5-16-002275-8 : 132.20.	
8. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология в схемах и комментариях : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению и специальностям психологии] : допущено УМО / Анцупов, Анатолий Яковлевич, С. В. Баклановский. - СПб.: Питер, 2007. - 288 с. : ил. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 286-288. - ISBN 978-5-469-00517-9 : 151.31	
9. Социальная конфликтология : [учеб. пособие для студ. фак. социальной работы] / Н. П. Дедов [и др.] ; под ред. А. В. Морозова ; Моск. гос. социальный ун-т. - М. : Академия, 2002. - 336 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 329-330. - ISBN 5-7695-0845-0 : 119.63.	

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ; путь доступа:

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека online»
2. ЭБС «Znanium»

Дисциплина реализуется с использованием средств дистанционного обучения на платформе LMS Костромского государственного университета.

Курс содержит следующие элементы:

- элемент «Лекции» в текстовом формате;
- элемент «Видеолекции», представляющий собой видеозапись лекция в ВКС с использованием инструментария ПО Zoom;
- элемент «Практические задания», обеспечивающий проведение практических занятий;
- элемент «Тесты», обеспечивающий контроль освоения лекционного материала;
- элемент «Учебно-методическое обеспечение дисциплины», включающий в себя рабочую программу дисциплины, рабочую тетрадь для практических занятий, рекомендованную литературу;
- элемент «Обратная связь с обучающимися», представленная инструментом Форум.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной мебелью и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедиа-оборудования, видео-техника. компьютерный класс для электронного тестирования. Программное обеспечение: GNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом.