

*В статье проанализированы основные признаки преемственности обучения, выяснены ее особенности на современном этапе развития системы образования и определено возможные пути ее обеспечения в учебно-воспитательном процессе.*

*Ключевые слова:* преемственность обучения, признаки преемственности.

*The basic signs of teaching succession are analysed in the article, its features are found out on the modern stage of development of the system of education and the possible ways of its providing are certain in a educational proces.*

*Keywords:* teaching succession, signs of succession.

УДК 378.14:54:504

О.С. Дзяна  
м. Хмельницький, Україна

## СПЕЦКУРС «КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ» ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ

**Постановка проблеми.** У сучасних соціокультурних умовах, коли суспільство переживає період нестабільності та соціальних конфліктів у багатьох сферах нашого життя, зокрема й сфері обслуговування, в якій стосунки будуються за схемою «людина – людина», на перший план виходить проблема взаєморозуміння, взаємодії й співробітництва. Це особлива система стосунків, в якій важливе місце займає конфліктологічна культура, що є складовою професійної культури фахівців сфери обслуговування. Тому пошук ефективних методик формування цієї характеристики є важливим завданням професійної освіти

**Аналіз останніх публікацій.** Питання конфліктологічної підготовки студентів у своїх працях розглядали такі науковці як О. Щербакова, Н. Підбуцька, Н. Самсонова, В. Андреев, О. Акімова, А. Белкін, Г. Болтунова, А. Дорохова, Д. Івченко, В. Каменська, О. Клімов, Л. Петровська, І. Риданова, Б. Хасан, Н. Гришина, О. Єфимова, Т. Черняєва тощо.

Невирішена раніше частина проблеми полягає в тому, що проблема формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в Україні досліджена недостатньо.

**Мета статті.** У статті подано програму спецкурсу «Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування».

**Виклад основного матеріалу.** Спецкурс «Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування», спрямований на формування теоретичних знань про конфлікт, конфліктну ситуацію, технологію їх вирішення; практичних умінь управління конфліктом в умовах професійного конфліктогенного середовища сфери послуг; готовності майбутнього фахівця до здійснення перетворюючої конфліктологічної професійної діяльності.

Метою впровадження спецкурсу є підвищення рівня конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Важливим принципом побудови програми спецкурсу є органічне поєднання теоретичної та практичної підготовки. Це полягає в тому, що теоретичний матеріал на лекційних заняттях поєднується із завданнями семінарських занять, на яких відбувається закріплення отриманих знань, системами вправ, що навчають використанню методів, прийомів та засобів на практиці (практичні заняття). Водночас, закріпленню отриманих навиків сприяє спільна робота центру психологічної допомоги, кураторів, вихователів та керівників практики.

Спецкурс базується на розкритті конфліктологічного змісту основних виробничих функцій майбутніх фахівців сфери обслуговування (планування, організування, мотивація, контроль, координація, дослідницька, освітня, самоосвітня, технологічна, управлінська, діагностика), що визначені в освітньо-кваліфікаційній характеристиці (ОКХ) галузі знань «сфера обслуговування» різних напрямів підготовки.

Наведемо основні складові робочої програми спецкурсу.

**Тематичний план змістових модулів**

№	Тема	Кількість годин			
		Лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1. Конфлікти в сфері обслуговування. Конфліктологічна культура як складова професійної культури фахівців сфери обслуговування</b>					
1	Конфлікт як об'єкт управління	2	2	2	2
2	Конфліктологічна культура фахівців сфери обслуговування	2	2	2	2
3	Методи управління конфліктними ситуаціями	2	2	2	2
<b>Змістовий модуль 2. Конфлікти при виконанні основних функцій працівників сфери обслуговування</b>					
4	Конфлікти при виконанні функції планування	2	2	2	2
5	Конфлікти при виконанні функції організування	2	2	2	2
6	Конфлікти при виконанні функції мотивація	2	2	2	2
7	Конфлікти при виконанні функції контроль	2	2	2	2
8	Конфлікти при виконанні функції координація	2	2	2	2
9	Конфлікти при виконанні освітньої функції	2	2	2	2
10	Конфлікти при виконанні самоосвітньої функції	2	2	2	2
11	Конфлікти при виконанні технологічної функції	2	2	2	2
12	Конфлікти при виконанні управлінської функції	2	2	2	2
<i>Разом</i>		<i>24</i>	<i>24</i>	<i>24</i>	<i>24</i>

**Модуль 1 Конфлікти в сфері обслуговування. Конфліктологічна культура як складова професійної культури фахівців сфери обслуговування**

**Тема:** Конфлікт як об'єкт управління

**Мета:** сформулювати уявлення щодо сутності, структури функцій та основних типів конфліктів; вивчити проблеми виникнення конфліктних ситуацій; набути уміння та практичні навички застосування технологій управління різними видами конфліктів.

**План**

1. Сутність поняття конфлікт, та його структура.
2. Позитивні та негативні функції конфліктів в сфері обслуговування
3. Класифікація конфліктів.

**Ключові поняття:** конфлікт, конфліктогени, конфліктна ситуація, учасники конфлікту, об'єкт конфлікту, інцидент, внутрішньоособистісний конфлікт, міжособистісний конфлікт, стрес, фрустрації, неврози.

**Література:**

1. Баєва О. В. Основи менеджменту: практикум: Навч. посібник / О. В. Баєва, Н. І. Новальська, Л. О. Згалат– Лозинська . – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 524 с.
2. Гришина Н. В. Психологія конфлікту / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
3. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навч. пос. / Л. І. Скібіцька – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.

*Сутність поняття конфлікт, та його структура*

1. З метою активізації пізнавальної діяльності студентів, зацікавлення навчальним матеріалом, виявлення рівня знань на початку кожного теоретичного блоку пропонується аналіз афоризмів за темою.

При вивченні теми «Конфлікт та його роль в суспільстві» були проаналізовані такі вислови:

*Якщо ви хочете завоювати людину, дозвольте їй перемогти вас у суперечці. (Б. Дізраелі)*

*Ввічливість – це одна із тих якостей, які можна оцінити належним чином, тільки зазнавши незручностей, коли вона відсутня. (С. Джонсон)*

*Хто роздмухує полум'я сварки й перевертає головошки, той не повинен скаржитися, якщо іскри потрапляють йому в обличчя. (Б. Франклін)*

2. Усі нові поняття при вивченні теоретичного матеріалу вивчаються за допомогою асоціативного ряду. На дошці записуються поняття, що вивчається, під ним усі асоціації студентів до цього поняття, підсумком є визначення запропонованого терміну.

3. Структура конфлікту розглядається на прикладі конфліктної ситуації у сфері обслуговування, де виокремлюються основні структурні елементи конфлікту:

- сторони конфлікту;
- умови перебігу конфлікту;
- предмет конфлікту;
- образ конфліктної ситуації;
- мотиви конфлікту;
- можливі дії учасників конфлікту;
- результати конфліктної ситуації.

*Позитивні та негативні функції конфліктів в сфері обслуговування*

Функції конфліктів (робота в групах) (студенти разом на дошці записують негативні функції конфліктів, самостійно в зошитах по групах – позитивні. Зачитують по черзі результати, група яка пропускає чергу – виходить зі змагання).

Негативні функції конфліктів	Позитивні функції конфліктів
<ul style="list-style-type: none"> <li>– розрядження напруженості між конфліктуєчими сторонами;</li> <li>– одержання нової інформації про опонента;</li> <li>– згуртування колективу організації при протиборстві з зовнішнім ворогом;</li> <li>– стимулювання до змін і розвитку;</li> <li>– виявлення синдрому покірності в підлеглих;</li> <li>– діагностика можливостей опонентів тощо</li> </ul>	

**Негативні:** емоційні, матеріальні витрати на участь у конфлікті; звільнення співробітників, зниження дисципліни, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі; вороже сприйняття переможених груп; надмірне захоплення процесом конфліктної взаємодії на шкоду роботі; після завершення конфлікту – зменшення ступеня співробітництва між частиною колективу; складне відновлення ділових відносин [2, с. 56].

*Класифікація конфліктів*

1. За змістом та кількістю конфліктуєчих сторін:

- внутрішньоособистісний
- міжособистісний
- між особистістю та групою
- міжгруповий

2. За наслідками:

- функціональні (конструктивні);

- дисфункціональні (деструктивні);
- безрезультатні;
- 3. *За сферою прояву:*
  - управлінські;
  - сімейні;
  - педагогічні;
  - політичні;
  - економічні тощо
- 4. *За ступенем тривалості й напруженості:*
  - гострі й хронічні;
  - скороминучі;
  - тривалі;
  - ті, що розвиваються повільно [1, с.387-388]

#### **Тестовий контроль**

Тестовий контроль проводиться в кінці кожного теоретичного блоку. Метою здійснення контролю є аналіз рівня засвоєння нових знань, вчасне виявлення недоліків з метою усунення їх на практичні роботи.

Тести містять три рівні.

На першому рівні потрібно вибрати одну відповідь із запропонованих. Наприклад:

*Економічні конфлікти — це:*

- а) протиборство суб'єктів взаємодії на основі протилежних економічних інтересів, обумовлених їхнім положенням і роллю в системі суспільних відносин;
- б) протиборство суб'єктів взаємодії на основі протилежних економічних інтересів, обумовлених їхнім положенням у системі відносин власності;
- в) протиборство суб'єктів соціальної взаємодії з приводу процесу виробництва матеріальних благ;
- г) протиборство суб'єктів соціальної взаємодії в середовищі ринкових відносин;
- д) протиборство суб'єктів соціальної взаємодії в середовищі виробництва і споживання матеріальних благ.

На другому рівні потрібно написати свою думку:

*Дайте визначення сутності конфлікту.*

На третьому рівні містяться завдання творчого характеру:

*За наведеною нижче схемою проаналізуйте конфліктну ситуацію.*

Схема аналізу конфліктної ситуації (за М. Рибаквою)

1. Причини конфліктної ситуації (зовнішні і внутрішні, умови її виникнення).
2. Смісл конфлікту для кожного учасника.
3. Помилки спілкування в ситуації.

Клієнтка замовила бенкет на 15 осіб (святкування ювілею свого чоловіка). Але ювіляр, не порадившись з дружиною, запросив 24 гостей. Клієнтка почала вимагати, щоб їм доставили прибори та поскаржилась, що гостям не вистачає продуктів, а тому усі замовлені на бенкет страви потрібно поставити протягом 30 хв. Але у зв'язку з технологічним процесом цю вимогу виконати неможливо.

#### **Семінарське заняття**

**Тема:** Конфлікт як об'єкт управління

**Мета:** усвідомити роль та значення конфліктів в сфері обслуговування, висвітлити сутність, структуру та типи конфліктів в конфліктогенному професійному середовищі сфери послуг, формувати у студентів уміння управляти конфліктними ситуаціями.

#### **План**

1. Особливості конфліктів у сфері обслуговування
2. Основні причини виникнення конфліктних ситуацій в сфері обслуговування.

3. Структура конфлікту
4. Функції конфліктів в сфері обслуговування
5. Класифікація конфліктів

**Теми рефератів:**

1. Конфлікт та його роль в суспільстві.
2. Безконфліктне існування: міф чи реальність.
3. Психологічні основи виникнення конфліктних ситуацій.
4. Особливості виникнення конфліктних ситуацій в сфері послуг.
5. Структура конфліктів сфери обслуговування.

**Література:**

1. Анцупов А. Я. Российская конфликтология: Аналитический обзор 607 диссертаций XX век / А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2004. – 704 с.
2. Бандурка А. М. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997. – 355 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
4. Дуткевич Т. В. Конфликтология з основами психології управління / Т. В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.

**Практична робота**

**Тема:** Конфлікт як об'єкт управління

Домашнє завдання: студентам необхідно було підготувати приклади конфліктних ситуацій, що можуть виникнути у сфері обслуговування між: працівником та споживачем; керівником та підлеглими; між працівниками одного структурного підрозділу, розіграти їх перед своїми одногрупниками. Студенти мають визначити: 1) функції цього конфлікту для підприємства; 2) структурні компоненти конфліктної ситуації; 3) тип конфлікту.

Запропонована форма роботи не лише дала змогу виявити рівень освоєння теоретичного матеріалу, а й виявити інші проблемні зони (комунікативні навички, позиціонування себе у колективі, об'єктивність оцінки опонента тощо).

**Додаткові вправи**

В якості додаткових вправ ми пропонуємо проводити тренінгові програму, що становить курс занять, спрямований на глибинне вивчення такого явища в житті людини, як конфлікт. Весь тренінг ґрунтується на дискусіях і структурних вправах, що якнайкраще допомагають освоїти і закріпити нові знання.

Завдання тренінгу:

- навчитися адекватно сприймати й оцінювати себе;
- оволодіти навичками міжособистісної взаємодії;
- оволодіти «анатомією конфлікту»;
- навчитися правильно розпізнавати конфлікт і контролювати його динаміку;
- засвоїти ефективні способи врегулювання конфліктів.

Кількість учасників: 12-20 осіб.

Час проведення: 1, 2 год

**Тема першого заняття:** «Конфлікти у нашому житті»

**Завдання:**

- навчитися адекватно сприймати й оцінювати себе;
- ознайомитися з поняттям «конфлікт»;
- стимулювати усвідомлення суті і місця конфлікту в житті молоді;
- оволодіти навичками міжособистісної взаємодії;
- розвивати здатність безконфліктного спілкування.

**Вправа 1** «Що таке конфлікт і хто такий Я?»

Презентація тренера (3-5 хв.)

**Мета:** Ознайомлення учасників групи з правилами роботи в тренінговій групі, пояснення суті і потреби їх прийняття.

**Вправа 2 «Сніговий ком»**

**Мета:** ознайомлення учасників; для хлопців: відчувати, коли хтось перебріхує твої слова або взагалі не запам'ятовує. Всі учасники стають (сідають) у коло.

**Вправа 3 «Очікування групи»**

**Мета:** усвідомлення учасниками тренінгу своїх цілей і очікувань. Ця вправа також допомагає тренерів зорієнтуватися в інтересах членів групи.

**Вправа 4 «Хто я?»**

**Мета:** познайомити учасників, створити довірливу атмосферу, зняти напругу.

**Вправа 5 «Для чого ми сваримось?»**

**Мета:** довідатися про думку групи на запропоноване запитання, активізувати досвід учасників.

**Вправа «Ми творимо»**

**Мета:** продемонструвати неповторність кожної людини; зняття напруженості.

Підведення підсумків.

Кожен учасник може записати свої думки і почуття на невеликий клейкий аркуш. Усі аркуші можна приклеїти на стіну, а під час перерви охочі можуть ознайомитися з думками своїх друзів [3].

**Питання для самостійної роботи**

Причини конфліктів в сфері обслуговування.

Вплив особистих якостей працівника сфери обслуговування на розвиток конфліктних ситуацій в професійному середовищі.

Проведене дослідження підвищення рівня сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування шляхом використання спецкурсу показали позитивну динаміку та підтвердили ефективність запропонованого методу.

### **Література:**

1. Барко В. І. Методика проведення тренінгів управлінського спрямування / В. І. Барко Практична психологія та соціальна робота. Науково-практичний журнал №4 – 2004. – С. 70 – 76
2. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навч. пос. / Л. І. Скібіцька – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
3. Конфліктологія для управлінця / Л. Галіцина. – К.: Шк. Світ, 2008. – 128 с. – (Бібліотека «Шкільного світу»).

*У статті подана програму спецкурсу «Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування», розроблено блок занять (лекційне, семінарське, практичне, тренінгове заняття, самостійна робота) на тему «Конфлікт як об'єкт управління»*

*В статті представлена програма спецкурсу «Конфліктологическая культура будущих специалистов сферы обслуживания», разработан блок занятий (лекционные, семинарские, практические, тренинговое занятие, самостоятельная работа) на тему «Конфликт как объект управления».*

*The article presents the program for the course 'Conflictological culture of future specialists in the sphere of service' as well as the complex of lessons (a lecture, a seminar, a workshop, a training class and tasks for individual work) on the topic 'Conflict as the object of management'.*