

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА»**

**ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА

**Кафедра технологии питания и менеджмента**

**КУРСОВОЙ ПРОЕКТ**

**по дисциплине: «Сервисная деятельность предприятий питания»**

**на тему: «Виды конфликтов и способы их разрешения»**

Выполнила

студентка группы ТП-11

очной формы обучения

факультета менеджмента

Руденко Людмила Алексеевна

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Научный руководитель:

доцент кафедры технологии питания и менеджмента

Пестова Инга Геннадьевна

Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Пермь – 2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| Глава 1. Виды конфликтов и способы их разрешения | 6 |
| 1.1. Понятие конфликта, его сущность | 6 |
| 1.2. Признаки появления конфликтных ситуаций | 8 |
| 1.3. Основные виды возникающих конфликтов | 9 |
| 1.4. Причины возникновения конфликтных ситуаций | 10 |
| 1.5. Способы профилактики и решения конфликтов | 12 |
| 1.6. Конфликт, как способ управления людьми | 13 |
| 1.7. Зачем нужны конфликты | 15 |
| 1.8. Пути преодоления конфликтов | 16 |
| Вывод по главе | 17 |
| Глава 2. Анализ трактовки терминов | 19 |
| 2.1. Исполнитель | 19 |
| 2.2. Психология сервиса | 20 |
| 2.3. Корпоративная культура | 21 |
| Глава 3. Анализ стандарта ГОСТ Р 50646-2012 | 23 |
| 3.1. Введение | 23 |
| 3.2. Общая характеристика стандарта | 23 |
| 3.3. Построение стандарта | 24 |
| 3.4. Изложение стандарта | 26 |
| 3.5. Содержание стандарта | 26 |
| 3.6. Анализ соответствия требований по построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта требованиям ГОСТ Р 1.5—2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения» | 27 |
| 3.7. Заключение | 27 |
| Заключение | 29 |
| Список использованных источников | 32 |
| Приложение 1. Гришина Н. В. «Психология конфликта» (выдержка) | 34 |

**ВВЕДЕНИЕ**

Во все времена существования человечества люди мечтали об обществе, в котором прекратятся распри и будет прочный, вечный мир. Но вместо этого они снова и снова оказывались в состоянии противостояния.

Конфликты в XX веке яв­лялись основной причиной гибели человека. Две мировые войны, более ста пятидесяти страшных, кровопролитных войн, локальные военные конфликты, террор, вооруженная борьба за власть, убийства, самоубийства - все эти виды конфликтов унесли в завершившем­ся веке миллионы человеческих жизней.

Медленное, но не­удержимое совершенствование и распространение оружия массового поражения, агрессия НАТО против Югославии, США — против Аф­ганистана и Ирака, конфликт России в Чечне, Украине многочисленные военные конфликты последних лет свидетельствуют о возрастании опасности войн, в том числе с применением новых видов оружия массового по­ражения.

Возможно, XXI век поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конструктивного разрешения конфликтов, либо бу­дет последним веком в истории цивилизации.

История развития общества и современная жизнь предопределяют необходимость осмысления социальных конфликтов. Потребность в изучении причин, видов и способов их разрешения становится все более острой.

Термин «конфликт» отражается в языке множеством других, весьма разнообразных терминов, таких, как противоречие, столкнове­ние, схватка, спор, коллизия. И все они, так или иначе, выражают суть конфликта. Сам же термин «конфликт», стал одним из самых распространенных международных терминов, что лишний раз свидетельствует об универсальности этого социального явления.

Каждому руководителю на любом уровне, прежде все­го государственном, сегодня срочно необходимы знания о способах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов различ­ных масштабов. Нельзя их целиком позаимствовать у зарубежных специалистов, так как отечественные конфликты достаточно специ­фичны.

Научиться конструктивно вести себя в конфликтах можно опытным путем, но опыт либо слишком дорого стоит, либо прихо­дит поздно. Для быстрого получения практических знаний о конф­ликтах необходимо энергичное формирование и развитие науки — отечественной конфликтологии.

Проблема конфликтов в организациях весьма актуальна в настоящее время, поскольку конфликты возникают в любом коллективе. В большинстве случаев конфликт переводит организацию на новую фазу развития. По мере развития организации как институализированной коллективной деятельности конфликты не исчезают, а нарастают как по количественным, так и по качественным параметрам.

Таким образом, актуальность изучения конфликтов заключается в создании более гармоничных и продуктивных отношений среди сотрудников на предприятиях, повышение производительности предприятий. Умение эффективно решать конфликты - это ключевая компетенция современного руководителя, который стремится к успеху и процветанию своего бизнеса.

Объектом исследования является конфликт, его сущность, виды и способы его разрешения.

Предметами исследования являются:

- виды конфликты;

- способы их разрешения;

- содержание ГОСТа Р 50646-2012;

- трактовки терминов: исполнитель, психология сервиса, корпоративная культура.

Целью данного курсового проекта является определение теоретической базы понятия «конфликт»: рассмотреть сущность конфликта, показать, какие виды он принимает, по каким причинам возникает, как развивается и какие последствия имеет, произвести анализ терминов: исполнитель, психология сервиса, корпоративная культура, а так же рассмотреть стандарт - ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения», опираясь на стандарт – ГОСТ 1.5-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения».

Для достижения обозначенных целей были поставлены задачи:

- понять сущность конфликта;

- выделить его основные виды;

- проанализировать последствия конфликтов;

- разобрать способы управления конфликтами, методы их разрешения;

- найти несколько вариантов трактовки терминов из достоверных источников;

- изучить содержание ГОСТов: ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» и ГОСТ 1.5-2012.

К основным, использованным, при написании курсового проекта методам относятся:

- анализ;

- сопоставление;

- сравнение;

- дедукция;

- индукция;

- классификация.

На тему конфликтов написано множество статей и иных научных трудов. Наиболее значимые для изучения, раскрытия темы были изучены труды:

- Гришина Н.В. Учебное пособие, «Психология конфликта», 2019;

- Исмаилова Э.Р. Научная статья, «Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения», 2019;

- Микитюк А.О. Научная работа, «Конфликты в организации», 2010;

- Магомедов Г.М. Научная статья, «Конфликты в организации: сущность и особенности», 2020.

**ГЛАВА 1. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ**

* 1. **Понятие конфликта, его сущность**

Конфликты – это явление, которое изучается в различных научных дисциплинах, таких как психология, социология, политология, экономика и др.

В работах по психологии конфликты рассматриваются как столкновение различных потребностей, ценностей и интересов, приводящее к негативным эмоциям и напряженности. В учебнике Гришиной Н.В. «Психология конфликта» [1] рассматриваются причины возникновения конфликтов, их последствия для психологического благополучия человека и способы их разрешения.

В социологии конфликты рассматриваются с точки зрения социальных отношений и структур. Социологи изучают, какие группы и классы общества находятся в конфликте, как формируются социальные нормы и ценности, которые могут привести к конфликту, и какие механизмы обеспечивают разрешение конфликтов в обществе.

В политологии конфликты рассматриваются как средство достижения политических целей и споров за власть и ресурсы. Политологи изучают конфликты между государствами, между политическими партиями и гражданами, их причины и последствия, а также методы их регулирования на международном и национальном уровнях.

В экономике конфликты рассматриваются как соперничество за экономические ресурсы и возможности. Экономисты изучают конфликты между предпринимателями, работниками, потребителями, а также конфликты на рынке и методы их регулирования.

Таким образом, в научных трудах различных дисциплин исследуется разнообразие аспектов сущности конфликтов, их причины, последствия и способы разрешения, что позволяет более глубоко понять этот сложный и многогранный процесс в обществе.

Конфликт является неотъемлемой частью человеческих отношений и общественной жизни. Он возникает в ситуациях, когда возникают различия в интересах, ценностях, мнениях или потребностях между двумя или более сторонами.

Сущность конфликта заключается в том, что он представляет собой противоречие между различными сторонами или группами людей, которое не может быть разрешено без конфликта интересов.

Основные характеристики конфликта включают в себя наличие разнообразных причин, вызывающих несогласие между сторонами, наличие эмоционального напряжения и негативных эмоций, а также активность и попытки определенных сторон воздействовать на других для защиты своих интересов или осуществления своих целей.

Конфликты могут возникать в самых разнообразных сферах жизни - на работе, в семье, в обществе. Они могут быть скрытыми и незаметными, либо же открытыми и конфликтными. Причины конфликтов могут быть разнообразными, они могут возникать из-за различия в мнениях, интересах, ценностях, потребностях и желаниях разных людей.

Конфликты также могут возникать из-за недопонимания, недостатка коммуникации, страха, недовольства, агрессии и негативных эмоций. Важно осознавать, что конфликты могут возникать в различных сферах жизни, включая семейные отношения, работу, общение с друзьями и т.д.

Важно понимать, что конфликт не всегда является чем-то вредным и разрушительным, как многие считают. Он может стимулировать рост и развитие, способствовать появлению новых идей и решений, а также укреплять отношения между людьми. Однако, при неадекватном управлении конфликтами они могут привести к деструктивным последствиям, ухудшению отношений и снижению производительности. Конфликт - это нормальное явление, присущее человеческой природе. Важно уметь правильно управлять конфликтами, разрешать их конструктивно и не допускать их эскалации до уровня, когда они начинают наносить вред. Понимание и осознание механизмов конфликтов помогают развивать навыки управления конфликтами и строить гармоничные отношения в различных сферах жизни.

**1.2. Признаки появления конфликтных ситуаций**

Понимание того, что ситуация переходит в конфликт, является важным навыком для предотвращения и разрешения конфликтов. Рассмотрим ключевые признаки, по которым можно определить, что ситуация начинает превращаться в конфликт:

1. Накопление недовольства. Одним из первых признаков того, что ситуация может перейти в конфликт, является накопление недовольства у участников. Если люди не удовлетворены ситуацией или поведением других, это может привести к раздражению и негативным эмоциям, что в конечном итоге может стать источником конфликта.

2. Недопонимание. Если стороны не могут понять точку зрения друг друга и не могут найти общий язык, это может привести к недопониманию и разногласиям, которые могут стать основой для развития конфликта.

3. Участие третьих лиц. Если в ситуацию начинают вмешиваться третьи лица, например, коллеги, друзья или руководители, это может усугубить ситуацию и привести к конфликту, особенно если эти лица несут одну из сторон.

4. Агрессивное поведение. Появление агрессивного поведения в ситуации, такое как крики, угрозы, оскорбления, физические действия, является явным признаком того, что ситуация может перейти в открытый конфликт.

5. Нарушение общения. Если общение между участниками становится непродуктивным, например, возникают перебои в коммуникации, стороны перестают слушать друг друга, или начинают игнорировать мнения и позиции других, это может свидетельствовать о нарастании конфликта.

Итак, вышеописанные признаки могут быть определением того, что ситуация начинает переходить в конфликт и могут позволить своевременно принять меры для предотвращения его развития.

* 1. **Основные виды возникающих конфликтов**

Существует множество видов конфликтов, которые могут возникать в различных сферах жизни. Они различаются по множеству критериев, включая причины возникновения, степень конфликтности, участников и способы разрешения.

Гришина Н.В. в своем учебном пособии говорит о том, что существует 18-уровневая структурная классификация, охватывающая конфликтные явления от внутриличностного и межличностного уровня до конфликтов между государствами, нациями и т. д., вплоть до противостояния Востока и Запада. Отечественный исследователь А. Г. Здравомыслов, основываясь на работах Н. Смелзера, приводит следующий ряд уровней конфликтующих сторон:

1. Межиндивидуальные конфликты;

2. Межгрупповые конфликты (при этом выделяются отдельные типы групп): а) группы интересов; б) группы этнонационального характера; в) группы, объединенные общностью положения;

3. Конфликты между ассоциациями (партиями);

4. Внутри- и межинституциональные конфликты;

5. Конфликты между секторами общественного разделения труда;

6. Конфликты между государственными образованиями;

7. Конфликт между культурами или типами культур. [1, с. 177]

Рассмотрим основные виды возникающих конфликтов:

1. Межличностные конфликты: возникают между отдельными людьми в результате разногласий в мнениях, ценностях, индивидуальных интересах или личностных характеристиках. Такие конфликты могут быть вызваны недопониманием, некорректным взаимодействием или недовольством отношениями.

2. Групповые конфликты: происходят между различными группами людей, как правило, из-за разногласий в интересах, ценностях, убеждениях или доступе к ресурсам. Групповые конфликты могут возникать на работе, в обществе, в семье или в учебных заведениях.

3. Организационные конфликты: связаны с противоречиями между различными структурами, подразделениями или уровнями управления в организации. Они могут возникать из-за несогласий в стратегии и тактике деятельности, распределения ресурсов, оценки производительности или внутренней политики.

4. Культурные конфликты: возникают из-за различий в культурных традициях, нормах, ценностях и обычаях между различными культурными группами или индивидами. Такие конфликты могут привести к недопониманию, предвзятости или даже ксенофобии.

5. Ресурсные конфликты: связаны с борьбой за доступ к определенным ресурсам, таким как земля, вода, энергия, деньги и другие материальные или территориальные ценности. Такие конфликты часто возникают в ситуациях ограниченности ресурсов или несправедливого распределения.

Важно понимать, что все виды конфликтов требуют индивидуального подхода к разрешению и управлению. Понимание причин и механизмов конфликтов, а также умение эффективно взаимодействовать с другими сторонами, помогают предотвращать конфликты, разрешать их конструктивно и строить гармоничные отношения.

* 1. **Причины возникновения конфликтных ситуаций**

Возникновение конфликтных ситуаций может быть вызвано разнообразными причинами и факторами, которые могут быть как внутренними, так и внешними.

В компанию пришел новый работник — друг руководителя. Другие сотрудники заметили это, поэтому объявили ему войну. Они не только не разговаривали с новичком, но и постоянно обсуждали его. Причина их поведения банальна — они боялись, что коллега будет жаловаться на них своему другу.

На протяжении многих лет компанию возглавлял менеджер, который считал коллег семьей, а не просто подчиненными. В организации царила особая атмосфера дружелюбности. После того, как он ушел на пенсию, компанию возглавил молодой управленец. Он практиковал жесткий стиль руководства. Все сотрудники восприняли его в штыки, а производительность труда резко сократилась.

Оба примера, приведенные выше описывают конфликтные ситуации в коллективе, что повлекло за собой понижение качества, производительности труда.

Рассмотрим основные причины, способствующие возникновению конфликтов:

1. Недопонимание: важной причиной возникновения конфликтов является недопонимание между сторонами из-за различий в мнениях, ценностях, ожиданиях или способах коммуникации. Недостаточное общение или неправильная передача информации могут привести к конфликтам.

2. Разночтения в интересах: конфликты могут возникать из-за различий в интересах или потребностях различных сторон. Например, конфликт между работником и руководителем может быть вызван несовпадением в ожиданиях относительно вознаграждения или карьерного роста.

3. Соревнование за ресурсы: борьба за доступ к ресурсам, таким как деньги, власть, информация, территория и другие материальные или нематериальные ценности, может стать причиной конфликтов между сторонами, стремящимися удовлетворить свои потребности и цели.

4. Несправедливость: чувство несправедливости или неравенства может вызвать конфликты, особенно если одна из сторон считает, что ей было причинено несправедливое обращение или лишили возможности реализации собственных интересов.

5. Разногласия в ценностях и убеждениях: конфликты могут возникать из-за различий в ценностях, убеждениях, культурных или религиозных традициях между сторонами. Несоответствие моральных или этических принципов также может способствовать возникновению конфликтов.

Важно учитывать, что каждая конфликтная ситуация уникальна и может быть вызвана комбинацией различных причин.

* 1. **Способы профилактики и решения конфликтов**

Для успешного управления конфликтами и их разрешения существует множество способов и методов профилактики. Эффективная стратегия включает в себя как предотвращение конфликтов, так и поиск конструктивных способов их решения.

Рассмотрим основные способы профилактики и решения конфликтов:

1. Коммуникация: открытая и эффективная коммуникация является ключом к предотвращению конфликтов. Важно четко выражать свои мысли и чувства, слушать внимательно позицию другой стороны, избегать предвзятости и недопонимания.

2. Уважительное обращение: уважение к мнению, чувствам и правам других людей играет важную роль в профилактике конфликтов. Важно быть терпимым и доброжелательным в общении, избегать унижения или оскорблений.

3. Поиск компромиссов: поощрение диалога и поиск взаимовыгодных решений помогают предотвращать и разрешать конфликты. Умение находить компромиссы и готовность идти на уступки способствуют построению взаимовыгодных отношений.

4. Объективность: важно оценивать конфликтные ситуации объективно, выделять факты от эмоций, анализировать возможные причины и последствия ситуации. Объективный взгляд помогает находить рациональные и эффективные пути решения конфликтов.

5. Использование посредника: иногда для разрешения сложных конфликтов может потребоваться участие независимого стороннего посредника. Это может быть профессиональный медиатор или консультант, который поможет сторонам найти общее решение и достигнуть консенсуса.

6. Обучение и тренинги: участие в тренингах по управлению конфликтами и коммуникации может помочь улучшить навыки в разрешении конфликтов и строить более гармоничные отношения с окружающими.

Важно помнить, что профилактика конфликтов и их эффективное разрешение требует усилий со всех сторон, открытости и готовности работать над улучшением ситуации.

Конструктивный подход к управлению конфликтами способствует построению здоровых и продуктивных взаимоотношений и содействует росту личности и коллектива.

* 1. **Конфликт, как способ управления людьми**

Так как конфликт – это неизбежная часть человеческих отношений, она может быть использована как способ управления людьми. Несмотря на отрицательное восприятие конфликтов, они могут иметь ряд позитивных аспектов и служить важным инструментом для управления коллективом.

Управление людьми - это сложный и многогранный процесс, который требует от руководителей способности эффективно взаимодействовать с сотрудниками, мотивировать их к достижению целей и развитию. Одним из инструментов управления, который может быть полезен в определенных ситуациях, является использование конфликта.

Использование конфликта как способа управления людьми может быть полезным инструментом для выявления проблем, стимулирования творческого мышления и улучшения коммуникации. Важно правильно управлять конфликтом, чтобы он не вышел из-под контроля и принес позитивные результаты для всех участников.

Рассмотрим, как конфликты могут быть использованы в управлении людьми:

1. Стимуляция творчества и инноваций: конфликты могут возникать из-за различий во взглядах, мнениях и подходах к решению задач. Однако именно благодаря разнообразию и противоречиям могут возникнуть новые идеи, решения и инновации. Управляющий, умело используя конфликты, может стимулировать творческий потенциал коллектива и способствовать развитию новых идей.

2...Развитие коммуникационных навыков: конфликты являются возможностью для улучшения коммуникации между сотрудниками. Они могут помочь участникам конфликта осознать свои чувства, потребности и мотивы, а также научиться эффективно и понимающе выражать свои мысли и ожидания.

3...Улучшение процессов и процедур: конфликты могут выявить недостатки в работе процессов, структурах и процедурах в организации. Управляющий может использовать конфликтные ситуации для анализа и оптимизации бизнес-процессов, что способствует повышению эффективности и эффективности работы.

4. Повышение мотивации и участия: управление конфликтами может стать инструментом для повышения мотивации сотрудников и их вовлеченности в работу. Позитивно оформленный конфликт и поиск совместных решений могут способствовать усилению чувства ответственности и принятия инициативы со стороны сотрудников.

5. Совершенствование лидерских качеств: управление конфликтами требует от руководителя высокой степени эмоционального интеллекта, умения устанавливать доверительные отношения и решать проблемы в конструктивном диалоге. Разрешение конфликтных ситуаций часто становится проверкой лидерских качеств и навыков управления.

Конфликты могут быть использованы как средство управления людьми, способствуя развитию коллектива, улучшению процессов и формированию эффективных коммуникационных отношений. Важно понимать, что успешное управление конфликтами требует гибкости, открытости и готовности к изменениям со стороны управляющего и всех участников конфликта.

* 1. **Зачем нужны конфликты**

С точки зрения психологии и социологии конфликты способствуют развитию и росту личности. В процессе конфликта люди вынуждены выходить из зоны комфорта, искать новые способы решения проблемы, улучшать навыки коммуникации и управления эмоциями. Это помогает им развиваться как личности, улучшать свои качества и становиться более адаптивными.

Конфликты могут способствовать обновлению и изменениям в обществе и организациях. Благодаря конфликтам возникают дискуссии, улучшения в работе системы, новые идеи и инновации.

Конфликты могут стимулировать к изменениям и прогрессу, помогая обществу и организациям адаптироваться к новым условиям и вызовам.

Наконец, конфликты могут способствовать улучшению отношений и разрешению проблем. В процессе конфликта стороны вынуждены общаться, высказывать свои позиции и интересы, а также искать компромиссы и решения, которые будут удовлетворять всех участников.

Итак, конфликты - это не только источник негативных эмоций и проблем, но и возможность для развития личности, обновления общества и организаций, а также улучшения отношений и разрешения проблем. Важно уметь правильно управлять конфликтами и использовать их позитивный потенциал для достижения согласия и развития.

**1.8. Пути преодоления конфликтов**

Конфликты - неотъемлемая частью жизни человека и организации, и важно уметь эффективно и конструктивно их преодолевать.

Игнорирование конфликтов или их откладывание на потом может негативно сказаться на нашем эмоциональном и психологическом состоянии, а также на наших отношениях с окружающими. Необходимо указать зачем важно решать конфликты и какие плюсы это может принести.

Во-первых, решение конфликта способствует улучшению взаимоотношений. Примирение сторон, обсуждение проблем и поиск компромиссов позволяют улучшить коммуникацию, повысить взаимопонимание и укрепить отношения между людьми. Это способствует созданию доверительной атмосферы, в которой легче решать возникающие проблемы.

Во-вторых, решение конфликта позволяет избежать негативных последствий. Если конфликт не разрешен вовремя, он может усилиться, привести к накоплению обид и раздражения, и в конечном итоге привести к разрыву отношений или даже к насилию. Решение конфликта в начальной стадии помогает избежать этих негативных последствий.

Несмотря на то, что конфликты могут быть вызваны различными причинами, существуют определенные пути, которые могут помочь добиться их разрешения.

К основным способам разрешения конфликтов относятся:

1. Коммуникация: одной из ключевых составляющих в преодолении конфликтов является эффективная коммуникация. Важно открыто и честно выражать свои мысли, чувства и потребности, а также активно слушать позицию других сторон. Коммуникация способствует выявлению корневых причин конфликта и поиску взаимоприемлемых решений.

2. Сопереживание и понимание: важно попытаться поставить себя на место другой стороны и понять их точку зрения, чувства и мотивы. Сопереживание и эмпатия способствуют созданию атмосферы взаимопонимания и уважения, что является основой для урегулирования конфликта.

3. Поиск компромисса: часто для разрешения конфликта необходимо находить компромиссы. Важно быть готовым идти на уступки, без потери собственных интересов и ценностей. Поиск взаимовыгодных решений поможет наиболее эффективно удовлетворить интересы всех сторон.

4. Объединение усилий: вместо того, чтобы рассматривать другую сторону как противника, важно стремиться к сотрудничеству и объединению усилий для совместного решения проблемы. Работа вместе над достижением общей цели способствует общему пониманию и разрешению конфликта.

5. Обращение к посреднику: в случае, если стороны не могут прийти к согласию самостоятельно, разумным путем является обращение к независимому посреднику или третьей стороне, которая сможет помочь найти компромиссное решение.

Преодоление конфликтов требует от всех участников готовности к диалогу, поиску общих решений и уважительному отношению друг к другу. Важно помнить, что конструктивное разрешение конфликтов способствует развитию отношений, улучшению сотрудничества и повышению эффективности работы организации.

**Вывод по главе**

Таким образом, конфликт - это нормальное явление, присущее человеческой природе. Важно уметь правильно управлять конфликтами, разрешать их конструктивно и не допускать их эскалации до уровня, когда они начинают наносить вред. Понимание и осознание механизмов конфликтов помогают развивать навыки управления конфликтами и строить гармоничные отношения в различных сферах жизни. В научных трудах различных дисциплин исследуется разнообразие аспектов сущности конфликтов, их причины, последствия и способы разрешения, что позволяет более глубоко понять этот сложный и многогранный процесс в обществе. Важно понимать, что все виды конфликтов требуют индивидуального подхода к разрешению и управлению. Понимание причин и механизмов конфликтов, а также умение эффективно взаимодействовать с другими сторонами, помогают предотвращать конфликты, разрешать их конструктивно и строить гармоничные отношения, так же необходимо понимать, что каждая конфликтная ситуация уникальна и может быть вызвана комбинацией различных причин.

Профилактика конфликтов и их эффективное разрешение требует усилий со всех сторон, открытости и готовности работать над улучшением ситуации.

Конструктивный подход к управлению конфликтами способствует построению здоровых и продуктивных взаимоотношений и содействует росту личности и коллектива. Конфликты могут быть использованы как средство управления людьми, способствуя развитию коллектива, улучшению процессов и формированию эффективных коммуникационных отношений. Важно понимать, что успешное управление конфликтами требует гибкости, открытости и готовности к изменениям со стороны управляющего и всех участников конфликта. Преодоление конфликтов требует от всех участников готовности к диалогу, поиску общих решений и уважительному отношению друг к другу. Важно помнить, что конструктивное разрешение конфликтов способствует развитию отношений, улучшению сотрудничества и повышению эффективности работы организации.

Итак, конфликты - это не только источник негативных эмоций и проблем, но и возможность для развития личности, обновления общества и организаций, а также улучшения отношений и разрешения проблем. Важно уметь правильно управлять конфликтами и использовать их позитивный потенциал для достижения согласия и развития. Важно научиться эффективно управлять конфликтами и стремиться к их разрешению для создания гармоничных отношений и благополучного окружающего мира.

**ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ТРАКТОВКИ ТЕРМИНОВ**

**2.1. Исполнитель**

Таблица 2.1. – Анализ трактовки понятия «Исполнитель»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1..Исполнитель - предприятие, организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие, предлагающие или имеющие намерение оказать услугу потребителю. | Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии | Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.Национальный стандарт российской федерации: ГОСТ Р 50646-2012 «услуги населению термины и определения», от 29.11.2012, пункт - 3.1.4. |
| 2. Исполнитель - любое лицо (предприятие, организация, фирма, человек), выполняющее работу или оказывающее услуги по заказу, заданию другого лица или согласно договору с заказчиком работ и услуг. | А.Н. Азрилиян. | Азрилиян А.Н. Институт новой экономики: Большой экономический словарь / А.Н. Азрилиян.—М., 2010. - 1152 с. (с. 543). |
| 3. Исполнитель – лицо, непосредственно совершившее преступление, а так же лицо, совершившее преступление посредством использования других лиц, не подлежащих уголовной ответственности в силу возраста, невменяемости или других обстоятельств, предусмотренных настоящим Кодексом. | Г. Н. Борзенков, С. В. Бородин, Н. Ф. Кузнецова, А. В. Наумов и др. | Г. Н. Борзенков, С. В. Бородин, Н. Ф. Кузнецова, А. В. Наумов и др.: "Уголовный кодекс Российской Федерации" от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 14.02.2024) |
| 4. Исполнитель – специалист специализированный на выполнении отдельных видов управленческой деятельности (функций). | Н.И. Гвоздев, А.Н. Древаль. | Н.И. Гвоздев, А.Н. Древаль. Томский политехнический университет, учебное пособие: Основы менеджмента / Н.И. Гвоздев, А.Н. Древаль – Томск., 2011 – 187 с. (с. 137) |

Анализ трактовки термина «Исполнитель» показал, что часто «Исполнитель» ассоциируется с кем-то, кто выполняет определенные задачи или обязанности. Руководитель или менеджер, который отвечает за выполнение задач, подчиненных ему командой или отделом, т.е. выступает в качестве координатора действий.

Можно считать более понятной и правильной трактовкой мнение А.Н. Азрилияна в его труде «Большой экономический словарь».

Таким образом, анализ трактовки термина «Исполнитель» показывает его многогранность и различные сферы применения. Независимо от контекста, исполнитель играет важную роль в преобразовании, реализации идей в реальные действия и результаты.

**2.2. Психология сервиса**

Таблица 2.2. – Анализ трактовки понятия «Психология сервиса»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Психология сервиса - это отрасль психологии, изучающая особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников сферы сервиса и потребительской деятельности клиентов. | Шевченко И.И. | Шевченко И.И. Психология сервисной деятельности: Научная статья / Шевченко И.И. – М., 2015. – 4 с. (с. 2). |
| 2. Психология сервиса - здесь рассматриваются: а) психология социального влияния; б) психология восприятия, обусловливающая поведение потребителя; в) психология общения (делового общения). | Королева Н.И. | Королева Н.И. Психология сервисной деятельности как теоретико-методологическая и практическая основа подготовки профессионалов сервисной сферы: Научная статья / Королева Н.И. – М., 2012.- 12 с. (с. 5) |

Анализ трактовки термина «Психология сервиса» позволяет понять, что это не просто сочетание психологических принципов и обслуживание клиентов, но и глубокое понимание человеческого поведения, мотивации и потребностей в контексте предоставления услуг.

Таким образом в научной статье «Психология сервисной деятельности» Шевченко И.И. наиболее корректно дало определение понятия «Психология сервиса».

Психология сервиса является ключевым элементом успешного взаимодействия между поставщиком услуг и потребителем.

**2.3. Корпоративная культура**

Таблица 2.3. – Анализ трактовки понятия «Корпоративная культура»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Корпоративная культура - система норм поведения и ценностей, которая обеспечивает эффективное достижение целей организации, а также поднимает авторитет организации, увеличивая ее привлекательность для сотрудников, партнеров по бизнесу и инвесторов. | Севумян Э.Н. | Севумян Э.Н. Понятия «корпоративная культура» и «организационная культура»: социально-философский анализ: Научная статья / Севумян Э.Н. – Ростов-на-Дону, 2017. – 68 с. (с. 64). |
| 2. Корпоративная культура - система материальных и духовных ценностей, проявлений, взаимодействующих между собой, присущих данной корпорации, отражающих ее индивидуальность и восприятие себя и других в социальной и вещественной среде, проявляющееся в поведении, взаимодействии, восприятии себя и окружающей среды. | Смагина В.В., Голосов О.В. | Смагина В.В., Голосов О.В. «Определение термина «Корпоративная культура»»: Научная статья / Смагина В.В., Голосов О.В. – Тамбов, 2011. - 53 с. (с. 15) |
| 3. Корпоративная культура - это среда, атмосфера, в которой мы пребываем, все, что нас окружает, с чем (и кем) мы имеем дело на работе. | Спивак В.А. | Спивак В.А. Корпоративная культура: учебное пособие / Спивак В.А.- Санкт-Петербург, 2001. - 352 с (с. 8) |

Анализ трактовки термина «Корпоративная культура» позволяет понять ее важность для успешного функционирования организации. Корпоративная культура представляет собой совокупность ценностей, убеждений, норм и стереотипов, которые формируют особую атмосферу и дух организации.

Таким образом в научном труде «Определение термина «Корпоративная культура» Смагина В.В., Голосова О.В. наиболее полно и корректно дано определение термина «Корпоративная культура».

Эффективное управление и развитие корпоративной культуры способствует улучшению коммуникации, доверия и сотрудничества в коллективе, что в свою очередь способствует повышению производительности и достижению поставленных целей.

**ГЛАВА 3. АНАЛИЗ СТАНДАРТА ГОСТ Р 50646-2012**

**3.1. Введение**

ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» является основополагающим, содержит важные термины и определения, необходимые для правильной и четкой коммуникации в сфере оказания услуг. Данный национальный стандарт РФ обеспечивает однозначное трактованные терминологические понятия в области услуг, оказываемых населению.

Понимание и использование единых терминов и определений позволяет устранить возможные недоразумения, ошибки и несоответствия в процессе оказания услуг. Это способствует повышению профессионализма, эффективности и качества оказания услуг.

**3.2. Общая характеристика стандарта**

ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» разработан открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации», внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению». Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 года N 1612-ст.

Правила применения исследуемого стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0-2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок - в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

В исследуемом стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты: ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях», ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2010 «Информационная технология. Менеджмент услуг. Часть 1. Спецификация», ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

**3.3. Построение стандарта**

На титульном листе стандарта указаны:

- полное наименование национального органа Российской Федерации по стандартизации и его логотип;

- обозначение стандарта и его статус: «национальный стандарт Российской Федерации»;

- наименование стандарта;

- слова «Издание официальное»;

- выходные сведения об издании.

На следующей странице после титульного листа размещено предисловие. Предисловие начинается с соответствующего заголовка, которое помещено в верхней части страницы, посередине, записано с прописной буквы и выделено полужирным шрифтом. В предисловии стандарта приведены общие сведения о данном стандарте, нумеруемые арабскими цифрами. В общих сведениях указаны данные кем разработан, внесен, утвержден и введен в действие стандарт. А так же переиздание и данные какой ГОСТ заменен.

Далее приведены сведения о правилах его применения и о порядке опубликования информации об изменениях к стандарту, его пересмотре или отмене, данные выделены курсивом.

В стандарте приведены нормативные ссылки на следующие стандарты: ГОСТ Р ИСО 10002 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях», ГОСТ ISO 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

После перечня ссылочных нормативных документов приведено примечание со следующей информацией: «При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил и/или классификаторов) в информационной системе общего пользования — на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячно издаваемого информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт (документ), на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта (документа) с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт (документ), на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта (документа) с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт (документ), на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт (документ) отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку». [11]

Далее следует элемент «Термины и определения», он включен в стандарт для определения терминов, не стандартизованных в Российской Федерации на национальном уровне.

Нормативные положения основной части стандарта оформлены в виде разделов, после них в алфавитном порядке указан список терминов на русском языке с номером пункта указанном в стандарте.

На последней странице стандарта указаны библиографические данные: индекс Универсальной десятичной классификации – УДК 658.386: 006.354, код группы ОКС – ОКС 03.080.30, ключевые слова по стандарту.

**3.4. Изложение стандарта**

В нормативных положениях стандарта ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» присутствуют нормативные ссылки на следующие стандарты: ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях», ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2010 «Информационная технология. Менеджмент услуг. Часть 1. Спецификация», ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

**3.5. Содержание стандарта**

Стандарт ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» устанавливает основные термины и определения, используемые в сфере предоставления услуг населению.

Цель данного стандарта - установить единые терминологические понятия, которые применяются при оказании услуг различного характера населению.

Стандарт устанавливает определения следующих основных терминов: услуга, материальная услуга, потребитель услуги, исполнитель услуги, социально-культурная услуга, заказ на услугу, качество услуги, заказ на услугу, договор оказания услуг, кодекс поведения исполнителя услуг, оказание услуги, оценка качества услуги, обслуживание, процесс обслуживания, метод обслуживания потребителей, продолжительность исполнения услуги, продолжительность обслуживания, правила обслуживания, результат услуги, сфера обслуживания населения, результат услуги, сфера обслуживания населения, а также другие термины, используемые в процессе предоставления услуг населению. После определений терминов указан алфавитный указатель терминов.

**3.6. Анализ соответствия требований по построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта требованиям ГОСТ Р 1.5—2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения»**

Согласно пункту №3, №4, №5 нормативного стандарта - ГОСТ Р 1.5—2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения» правила построения стандартов и требования к содержанию их отдельных структурных элементов, правила изложения стандартов, правила оформления стандартов и их проектов[12] исследуемый ГОСТ соответствует требованиям по всем пунктам.

**3.7. Заключение**

ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» предназначен для использования как организациями, осуществляющими предоставление услуг населению, так и для потребителей услуг, чтобы обеспечить единый подход к определению и пониманию основных терминов и понятий в данной сфере.

Исследуемый стандарт позволяет улучшить качество оказываемых услуг, облегчая взаимопонимание между исполнителями услуг и их потребителями. Данный стандарт способствует более эффективному взаимодействию между сторонами в процессе предоставления услуг населению, что в конечном итоге приводит к повышению уровня удовлетворенности потребителей услуг и повышению конкурентоспособности исполнителей услуг.

Все термины и определения, установленные в данном стандарте, являются обязательными при оказании услуг населению и должны быть использованы согласно их определениям. Таким образом, ГОСТ Р 50646-2012 играет важную роль в регулировании сферы предоставления услуг населению и способствует улучшению качества услуг в целом.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Изучение конфликта - это важный аспект понимания человеческих взаимодействий. Анализ конфликтов позволяет улучшить коммуникацию, развить навыки урегулирования споров и сделать отношения более гармоничными. Изучая конфликты, мы можем лучше понять причины и механизмы их возникновения, что поможет предотвращать неоднозначные ситуации и находить пути разрешения возникших проблем. Таким образом, изучение конфликтов важно для построения здоровых отношений, как в личной, так и в профессиональной жизни.

Конфликт - неизбежная часть человеческих отношений. Он может возникать из-за различий в мнениях, интересах, ценностях, и становиться причиной недопонимания, недовольства и споров. Однако, важно помнить, что конфликт не всегда является чем-то отрицательным. Он может способствовать развитию понимания, взаимодействию и сотрудничеству, если он конструктивен и разрешается адекватными способами. Поэтому важно научиться эффективно управлять конфликтами, находить компромиссы и стремиться к согласию, чтобы преодолеть разногласия и достичь взаимопонимания. Необходимо помнить, что конфликты могут быть полезными, если уметь извлекать из них уроки и решать разногласия мирным путем.

Изучение термина «исполнитель» играет важную роль в понимании процессов управления, права и деятельности исполнительных органов. Понимание сущности этого термина позволяет лучше разбираться в юридических и организационных аспектах деятельности исполнителей, их обязанностях и функциях.

Исполнитель - это не просто исполнитель задач или приказов, но и профессионал, способный эффективно реализовывать цели и задачи, возложенные на него. Изучение этого термина помогает лучше понимать механизмы управления, распределения обязанностей и контроля в различных структурах и организациях. Таким образом, понимание и изучение термина «исполнитель» необходимо для развития профессионализма, эффективности и ответственности в современном обществе.

Изучение термина «психология сервиса» играет важную роль в понимании взаимодействия между потребителями и поставщиками услуг, а также в развитии качества обслуживания. Психология сервиса помогает понять потребности и ожидания клиентов, а также способы повышения уровня их удовлетворенности.

Изучение этого термина важно для развития навыков эмпатии, коммуникации и умения работать с людьми. Понимание психологических аспектов обслуживания помогает улучшить качество услуг, повысить лояльность клиентов и успех бизнеса в целом. Таким образом, изучение психологии сервиса является неотъемлемой частью успешного предоставления услуг и достижения высоких результатов в сфере обслуживания.

Изучение термина «корпоративная культура» играет важную роль в понимании ценностей, норм и принципов, которые формируют общую атмосферу и стиль работы в организации. Корпоративная культура определяет поведение сотрудников, взаимоотношения в коллективе, а также влияет на успех и процветание компании в целом.

Изучение этого термина помогает лучше понять особенности организационной структуры, коммуникации и лидерства внутри компании. Понимание корпоративной культуры позволяет создавать благоприятную рабочую среду, повышать мотивацию сотрудников и развивать эффективную команду. Таким образом, изучение корпоративной культуры является ключевым элементом успешного управления персоналом и достижения стратегических целей организации.

Изучение стандартов ГОСТ играет важную роль в обеспечении качества и безопасности продукции, услуг и процессов производства. Стандарты ГОСТ являются основой для единых требований и спецификаций, которым должны соответствовать продукция и услуги на рынке. Изучение стандартов ГОСТ помогает улучшить контроль качества, повысить конкурентоспособность продукции, обеспечить соответствие законодательным требованиям и международным стандартам.

Понимание и соблюдение стандартов ГОСТ также способствует улучшению взаимодействия между производителями, потребителями и государственными органами, обеспечивая прозрачность и надежность взаимоотношений на рынке. Поэтому изучение стандартов ГОСТ является необходимым элементом успешной деятельности предприятий и обеспечивает высокий уровень доверия со стороны потребителей.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

* + 1. Гришина Н. В. Психология конфликта [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Н. В. Гришина; 2-е изд. — СПб.: Питер, 2019. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»). ISBN 978-5-91180-895-2 (Дата обращения: 15.03.2024)
    2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб, и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 (Дата обращения: 15.03.2024)
    3. Азрилиян А.Н. Институт новой экономики: Большой экономический словарь / А.Н. Азрилиян. —М., 2010. - 1152 с. (с. 543).
    4. Г. Н. Борзенков, С. В. Бородин, Н. Ф. Кузнецова, А. В. Наумов и др.: «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 14.02.2024)
    5. Н.И. Гвоздев, А.Н. Древаль. Томский политехнический университет, учебное пособие: Основы менеджмента / Н.И. Гвоздев, А.Н. Древаль – Томск., 2011 – 187 с. (с. 137)
    6. Шевченко И.И. Психология сервисной деятельности: Научная статья / Шевченко И.И. – М., 2015. – 4 с. (с. 2)
    7. Королева Н.И. Психология сервисной деятельности как теоретико-методологическая и практическая основа подготовки профессионалов сервисной сферы: Научная статья / Королева Н.И. – М., 2012.- 12 с. (с. 5)
    8. Севумян Э.Н. Понятия «корпоративная культура» и «организационная культура»: социально-философский анализ: Научная статья / Севумян Э.Н. – Ростов-на-Дону, 2017. – 68 с. (с. 64).
    9. Смагина В.В., Голосов О.В. «Определение термина Корпоративная культура»: Научная статья / Смагина В.В., Голосов О.В. – Тамбов, 2011. - 53 с. (с. 15)
    10. Спивак В.А. Корпоративная культура: учебное пособие / Спивак В.А.- Санкт-Петербург, 2001. - 352 с (с. 8)
    11. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. - М.: Стандартинформ, 2014.
    12. ГОСТ Р 1.5—2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения. .- М.: Стандартинформ, 2014.
    13. Исмаилова Э.Р. Научная статья, «Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения», 2019.
    14. Микитюк А.О. Научная работа, «Конфликты в организации», 2010.
    15. Магомедов Г.М. Научная статья, «Конфликты в организации: сущность и особенности», 2020.

**Приложение 1**

**Гришина Н. В. «Психология конфликта» (выдержка)**

«Психологический словарь» определяет конфликт как «трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями» (Психологический словарь, 1983, с. 161). При этом в качестве его форм выделяются внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты. Определения психологических конфликтов будут далее предметом нашего специального внимания, однако очевидно, что формулировки, подобные приведенной, не дают ответа на вопрос о содержании конфликта, а скорее провоцируют новые вопросы: что значит «трудно разрешимое» или, например, «острые переживания»? А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов предлагают следующее определение: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 8).