

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Таганрогского института
имени А. П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)
_____ С. А. Петрушенко
«20» мая 2025 г.

**Рабочая программа дисциплины
Конфликтология**

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Направленность (профиль) программы бакалавриата
37.03.01.02 Психологическое консультирование и коучинг

Для набора 2025 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА психологии**Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	Неделя		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	28	28	28	28
Практические	28	28	28	28
Итого ауд.	56	56	56	56
Контактная работа	56	56	56	56
Сам. работа	52	52	52	52
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.02.2025 протокол № 9.

Программу составил(и): канд. филол. наук, Доц., Липовая О.А.

Зав. кафедрой: Холина О. А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целями освоения дисциплины «Конфликтология» являются:
1.2	обучение магистрантов основам теоретических знаний и практических навыков в области деятельности по управлению конфликтами.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-4:	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4.1:	Осуществляет выбор языковых средств в соответствии с поставленными коммуникативными задачами и демонстрирует владение грамотной, логически верно и аргументированно построенной устной и письменной речью на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
УК-4.2:	Выстраивает стратегию устного и письменного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) в рамках деловой профессиональной коммуникации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- Основные принципы, виды и средства деловой коммуникации в устной и письменной формах (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Структуру деловой коммуникации и особенности вербальных и невербальных средств общения в конфликтных ситуациях (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Психологические закономерности восприятия и понимания в деловом общении, механизмы обратной связи (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Типичные коммуникативные барьеры и конфликтогены в деловой коммуникации, способы их профилактики и преодоления (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- Правила делового этикета и протокола, в том числе при межкультурной коммуникации на русском и иностранном языках (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- Основы теории аргументации и ведения дискуссии в профессиональной среде (соотнесено с индикатором УК-4.2);

Уметь:

- Выстраивать устную деловую коммуникацию в соответствии с целями, ситуацией и статусом собеседника, предупреждая конфликтогены (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Использовать вербальные и невербальные средства общения для конструктивного взаимодействия в конфликтных и предконфликтных ситуациях (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Составлять письменные деловые тексты (служебные записки, протоколы, отчеты, деловые письма) на государственном языке, соблюдая нормы и стилистику (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Применять техники активного слушания, постановки вопросов, перефразирования для прояснения позиций сторон (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- Аргументированно излагать свою точку зрения в дискуссии, опираясь на факты и логику (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- Использовать базовые знания иностранного языка для осуществления деловой коммуникации в профессиональной сфере (ознакомительный уровень) (соотнесено с индикатором УК-4.2);

Владеть:

- Навыками эффективной устной деловой коммуникации в различных профессиональных ситуациях (совещания, переговоры, обсуждения) (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Навыками письменной деловой коммуникации (составление документов, ведение переписки) на государственном языке (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Техниками предупреждения и нейтрализации конфликтогенов в деловом общении (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Навыками аргументации и контраргументации в профессиональной дискуссии (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- Начальными навыками деловой коммуникации на иностранном языке в профессиональной сфере (чтение, понимание, элементарное общение) (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- Навыками рефлексии собственного коммуникативного поведения и его коррекции (соотнесено с индикатором УК-4.2).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. «Введение в конфликтологию»

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	1. «Конфликтология как система». Возникновение и развитие	Лекционные занятия	8	4	УК-4

	конфликтологии. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. 2. Формирование отечественной школы конфликтологии. Развитие конфликтологической практики. 3. Предмет конфликтологии. 4. Методы конфликтологии (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта, методы управления конфликтами). 5. Функции и задачи конфликтологии.				УК-4.1 УК-4.2
1.2	СТАНОВЛЕНИЕ НАУЧНЫХ ОСНОВ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ С ДРЕВНЕЙШИХ ВРЕМЕН ДО НОВОГО ВРЕМЕНИ. Мыслители древности и Средневековья о конфликтах. Взгляды мыслителей Нового времени на конфликты в обществе	Лекционные занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
1.3	КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ XIX ВЕКА 1. Немарксистские идеи о конфликтах в обществе 2. Марксистская теория конфликта 3. Проблема конфликтов в работах М. Вебера	Лекционные занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
1.4	ПРОБЛЕМА КОНФЛИКТОВ В РАБОТАХ РУССКИХ СОЦИОЛОГОВ НАЧАЛА XX ВЕКА 1. Я. Л. Юделевский о конфликтах в обществе 2. Интегральная теория П. А. Сорокина и социальные конфликты 3. Взгляды А. С. Звоницкой на конфликты в обществе	Лекционные занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
1.5	ЗАПАДНЫЕ ТЕОРИИ КОНФЛИКТА В XX ВЕКЕ 1. Г. Зиммель и его учение о конфликтах 2. Американская конфликтологическая школа I половины XX века	Лекционные занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
1.6	ОФОРМЛЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК НАУКИ (СЕРЕДИНА И ВТОРАЯ ПОЛОВИНА XX ВЕКА) 1. Конфликтологическая теория Р. Дарендорфа 2. Л. Козер – признанный конфликтолог XX века	Лекционные занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
1.7	А. ТУРЕН И М. КАСТЕЛЬС О СОЦИАЛЬНОМ КОНФЛИКТЕ В УСЛОВИЯХ ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ГЛОБАЛИЗАЦИИ 1. Социология действия А. Турена и социальный конфликт 2. М. Кастельс о конфликтах эпохи глобализации	Лекционные занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2

Раздел 2. «Конфликт»

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	«Процесс и динамика конфликта» 1. Источники и причины возникновения конфликта. Общие (социально-политические, экономические, демографические, социально-политические) и частные причины конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта. 2. Возникновение конфликта и его механизмы. 3. Факторы, стимулирующие и нейтрализующие развёртывание конфликта. 3. Развитие конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение). 4. Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъёма, пик, фаза спада).	Практические занятия	8	2	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
2.2	КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ 1. Феномен социального конфликта 2. Причины социального конфликта 3. Типология конфликтов 4. Динамика социального конфликта	Практические занятия	8	2	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
2.3	МЕЖЭТНИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ 1. Межэтнический конфликт и классификация его видов 2. Причины межэтнических конфликтов 3. Особенности развития межэтнического конфликта 4. Способы урегулирования межэтнических конфликтов	Практические занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
2.4	ПОЛИТИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ 1. Понятие политического конфликт 2. Типы политических конфликтов 3. Понятие и типология политических кризисов	Практические занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
2.5	ЮРИДИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ 1. Юридический конфликт как разновидность социального 2. Формы юридических конфликтов	Практические занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2

	3. Основные подходы к разрешению юридических конфликтов				
Раздел 3. «Управление конфликтом»					
№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
3.1	Регулирование и разрешение кризисов и конфликтов». 1. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий – регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий.	Практические занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
3.2	Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Стимулирование конфликтов. 3. Прогнозирование и профилактика конфликтов. 4. Технология предупреждения конфликтов. 5. Регулирование конфликтов (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии).	Практические занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
Раздел 4. «Способы выхода из конфликта. Медиация».					
№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
4.1	1. Основные формы завершения конфликта (насилие, примирение, разъединение). 2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. 3. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Диапазон и разнообразие функций третьей стороны (насилие, социальное давление, суд, арбитраж, медиация). Эволюция способов вмешательства третьих сторон. 4. Выигрыш и проигрыш	Практические занятия	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
4.2	Причины и следствия недооценки конфликтологии в недавнем прошлом. Психологические, социально-психологические, педагогические, криминологические, политологические и управленческие исследования. Конфликтологическая парадигма в психологии и ее значимость для формирования конфликтологии в качестве автономной прикладной науки. Спектр последствий гипотетического решения конфликта на основе либо компромисса, либо одностороннего подавления, либо интегративного способа. Классификация конфликтов по признаку интенсивности конфликта. Конфликты в зависимости от сфер жизнедеятельности человека (семейные, бытовые, трудовые, политические и др.). Конфликты по количеству сторон, участвующих в конфликте, по их последствиям, конструктивности.	Самостоятельная работа	8	28	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
4.3	1. Основные формы завершения конфликта (насилие, примирение, разъединение). 2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. 3. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Диапазон и разнообразие функций третьей стороны (насилие, социальное давление, суд, арбитраж, медиация). Эволюция способов вмешательства третьих сторон. 4. Выигрыш и проигрыш. 5. Организация процесса медиации. 6. Функции медиатора (аналитическая, активного слушания, организационная, генерации идей, расширения ресурсов сторон, контроля реалистичности идей, обучения сторон ведению переговоров). 7. Стадии медиации. 8. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. 9. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации.	Самостоятельная работа	8	20	УК-4 УК-4.1 УК-4.2
4.4	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	8	4	УК-4 УК-4.1 УК-4.2

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**5.1. Учебные, научные и методические издания**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Кильмашкина Т. Н.	Конфликтология: социальные конфликты: учебник	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392
2	Рагников В. П.	Конфликтология: учебник	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393
3	Зеленков М. Ю.	Конфликтология: учебник	Москва: Дашков и К°, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906
4	Шарков Ф. И., Сперанский В. И.	Общая конфликтология: учебник	Москва: Дашков и К°, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829
5	Челпанов Г. И.	Психология	Санкт-Петербург: Лань, 2013	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=43899

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Дубов	Социально-психологические аспекты активности	СПб.: Нестор-История, 2012	
2	Дубов, Игорь Глебович	Социально-психологические аспекты активности	СПб.: Нестор-История, 2012	1 экз.
3	Минкина Н. И.	Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов: монография	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473260
4	Челпанов Г. И.	Сборник статей (Психология и Школа)	Санкт-Петербург: Лань, 2013	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=35310
5	Адриановская Т. Л.	Медиация в агропромышленном комплексе: учебное пособие для во	Санкт-Петербург: Лань, 2020	https://e.lanbook.com/book/143252

5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**5.3. Перечень программного обеспечения**

OpenOffice

5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания Т – тест Д-доклад З - зачет
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых)			
<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные принципы, виды и средства деловой коммуникации в устной и письменной формах (соотнесено с индикатором УК-4.1); - Структуру деловой коммуникации и особенности вербальных и невербальных средств общения в конфликтных ситуациях (соотнесено с индикатором УК-4.1); - Психологические закономерности восприятия и понимания в деловом общении, механизмы обратной связи (соотнесено с индикатором УК-4.1); - Типичные коммуникативные барьеры и конфликтогены в деловой коммуникации, способы их профилактики и преодоления (соотнесено с индикатором УК-4.2); - Правила делового этикета и протокола, в том числе при межкультурной коммуникации на русском и иностранном языках (соотнесено с индикатором УК-4.2); - Основы теории аргументации и ведения дискуссии в профессиональной среде (соотнесено с индикатором УК-4.2); 	<ul style="list-style-type: none"> -Студент воспроизводит основные принципы и структуру деловой коммуникации. - Студент перечисляет вербальные и невербальные средства общения, значимые в конфликтных ситуациях. -Студент описывает коммуникативные барьеры и конфликтогены (слова, интонации, действия, провоцирующие конфликт). -Студент называет правила делового этикета, в том числе в межкультурном контексте. -Студент характеризует базовые принципы аргументации и ведения дискуссии. 	<p>«Отлично»: Демонстрирует системное знание теории деловой коммуникации, средств общения и конфликтогенов; свободно ориентируется в правилах этикета, включая межкультурные аспекты; понимает связь коммуникативных барьеров с возникновением конфликтов.</p> <p>«Хорошо»: Хорошо ориентируется в материале, но допускает незначительные неточности в характеристике средств общения или правил этикета.</p> <p>«Удовлетворительно»: Воспроизводит базовые определения, но затрудняется в их развернутой характеристике и установлении связей с конфликтными ситуациями.</p> <p>«Неудовлетворительно»: Не может воспроизвести ключевые понятия и принципы деловой коммуникации.</p>	<p>Т-вопросы 1-24 Д-доклад 1-15 З-вопросы 1-24</p>
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Выстраивать устную деловую коммуникацию в 			

соответствии с целями, ситуацией и статусом собеседника, предупреждая конфликтогены (соотнесено с индикатором УК-4.1);

- Использовать вербальные и невербальные средства общения для конструктивного взаимодействия в конфликтных и предконфликтных ситуациях (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Составлять письменные деловые тексты (служебные записки, протоколы, отчеты, деловые письма) на государственном языке, соблюдая нормы и стилистику (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Применять техники активного слушания, постановки вопросов, перефразирования для прояснения позиций сторон (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- Аргументированно излагать свою точку зрения в дискуссии, опираясь на факты и логику (соотнесено с индикатором УК-4.2);
- Использовать базовые знания иностранного языка для осуществления деловой коммуникации в профессиональной сфере (ознакомительный уровень) (соотнесено с индикатором УК-4.2);

Владеть:

- Навыками эффективной устной деловой коммуникации в различных профессиональных ситуациях (совещания, переговоры, обсуждения) (соотнесено с индикатором УК-4.1);
- Навыками письменной деловой коммуникации (составление документов, ведение переписки) на государственном языке

<p>(соотнесено с индикатором УК-4.1);</p> <p>- Техниками предупреждения и нейтрализации конфликтогенов в деловом общении (соотнесено с индикатором УК-4.1);</p> <p>- Навыками аргументации и контраргументации в профессиональной дискуссии (соотнесено с индикатором УК-4.2);</p> <p>- Начальными навыками деловой коммуникации на иностранном языке в профессиональной сфере (чтение, понимание, элементарное общение) (соотнесено с индикатором УК-4.2);</p> <p>- Навыками рефлексии собственного коммуникативного поведения и его коррекции (соотнесено с индикатором УК-4.2).</p>			
--	--	--	--

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология».
2. Современные концепции конфликта.
3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика.
4. Типология конфликтов и характеристика.
5. Причина возникновения конфликтов в организации, в туристической сфере.
6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики.
7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов.
8. Картография и алгоритм трансактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта.
9. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта.
10. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика
11. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.
12. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика.
13. Управление внутриличностными конфликтами.
14. Управление межличностными конфликтами, этапы и их содержание.
15. Управление групповыми конфликтами.
16. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов в туристической сфере.
17. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности.
18. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях.
19. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.
20. Использование противоборства в коллективе.
21. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте.
22. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.

23. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников.
24. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.

Тестовые задания

Инструкция по выполнению

Внимательно прочитайте вопрос и выберите один вариант ответа, который, по вашему мнению, является правильным. Обведите букву выбранного варианта.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнено правильно 50-100% заданий;
- оценка «не зачтено» если выполнено правильно менее 50% заданий.

1. Предконфликтная ситуация – это:

1. - нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
2. - использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
3. - действие, которое направлено против кого-либо другого.

2. Стимулирование конфликта предполагает:

1. - целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
2. - умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
3. - настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

1. - действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
2. - наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
3. - мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

1. - предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
2. - возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
3. - инцидент, эскалация, примирение.

Тест - 5. Компромисс невозможен в конфликте:

1. - ценностей;
2. - интересов;
3. - ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

1. - закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
2. - причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
3. - предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

1. - социологии и психологии;
2. - философии и политологии;
3. - педагогики и культурологии.

8. Инцидент в конфликтологии – это:

1. - формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
2. - истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
3. - отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

9. Объектом конфликтологии является:

1. - социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
2. - межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
3. - политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

10. Основоположником американской конфликтологии считается:

1. - Л. Козер;
2. - К. Боулдинг;
3. - Э. Берн.

11. Тест. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

1. - формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
2. - появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
3. - изучением конфликта как самостоятельного явления.

12. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

1. - информационная;
2. - профилактическая;
3. - сигнальная.

13. Что такое толерантность?

1. - Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
2. - Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
3. - Недобросовестное использование открытой информации.

14. Что представляет собой авторитет?

1. - Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
2. - Субъект, который отличается особенно активными действиями;
3. - Человек, для которого интересы других выше собственных.

15. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

1. - бойкотом;
2. - блефом;
3. - бунтом.

16. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

1. - дебаты;
2. - беседа;
3. - декларация.

17. Замораживание конфликта предполагает:

1. - его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
2. - изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
3. - запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

18. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

1. - Избегание;
2. - Денонсация;
3. - Медиация.

19. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

1. - Горизонтальный;
2. - Межгрупповой;
3. - Политический.

20. Кризис в конфликтологии представляет собой:

1. - точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
2. - состояние эмоциональной разрядки;
3. - неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

21. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

1. - маргиналом;
2. - еретиком;
3. - медиатором.

22. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

1. - месть;
2. - насилие;
3. - моббинг.

23. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

1. - выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
2. - обращение за помощью третьей стороны;
3. - обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

24. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

1. - прессинг;
2. - месть;
3. - манипуляция.

Доклад

Примерная тематика докладов:

1. Психологические концепции о конфликте.
2. Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
3. Манипуляции в общении.
4. Социальный конфликт.
5. Механизмы развития внутриличностных конфликтов.
6. Личность и конфликт.
7. Психологические конфликты как форма развития личности.
8. Барьеры общения, конфликты, стресс.
9. Эмоции в конфликте.
10. Особенности восприятия в конфликте и кризисе.
11. Эффективное общение в конфликте.
12. Управление конфликтными ситуациями в туристической сфере.
13. Психологические возможности улучшения общения в туристической сфере .

14. Тренинг разрешения конфликтов в туристической сфере.
15. Предупреждение конфликтов в туристической сфере.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который прочно усвоил предусмотренный программный материал; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов; без ошибок выполнил практическое задание. Владеет научным аппаратом дисциплины.

Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе. Дополнительным условием получения оценки «зачтено» может стать систематическая активная работа на лабораторных занятиях.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий теста, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Целостного представления об изученной дисциплине у студента нет. Не пользуется научной терминологией. Оценивается качество устной и письменной речи, как и при выставлении положительной оценки.

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются основные вопросы психологии развития и педагогической психологии, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки практического применения полученных знаний.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на вопросы по собеседованию по изучаемой теме.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться

консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем вопросам, обозначенным в рабочей программе дисциплины.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

АУДИТОРНАЯ РАБОТА

а) ЛЕКЦИИ

По мере изучения курса дисциплины студенты ведут словарь психологических терминов. Большинство лекций начинается с повторения и закрепления освоенной ранее терминологии. В межлекционный период студенту необходимо изучать заданную литературу, знакомиться с первоисточниками, повторять лекционный материал по конспектам, пользуясь контрольными вопросами. Особое место следует уделять таблицам, схемам, данным преподавателем. Важно уяснить принцип создания таблицы, уметь свободно ориентироваться в ее содержании, иметь расширенное представление о заложенной в ней психологической информации.

Хорошую помощь студентам окажет конспектирование заданного материала и создание собственных схем и таблиц, способствующих усвоению лекционного материала.

б) ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Практические занятия относятся к аудиторным формам работы. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала. Для повышения эффективности усвоения учебного материала и проведения практических занятий в активном режиме необходима самостоятельная подготовка студентов. Практические занятия организуются в форме семинаров, практикумов, а также используются смешанные формы: элементы семинаров, экспериментальных методик.

Студенты готовятся к практическим занятиям посредством изучения литературы, подготовки сообщений по отдельным темам и подтемам. Возможен выбор студентами тем в соответствии с профессиональными и личностными интересами.

Важное место занимает работа с литературой, которую можно найти в институтской, городской библиотеках, читальных залах, в кафедральной библиотеке, а также у преподавателя. Следует помнить, что поиск и доступ к литературе облегчается посредством использования справочно-библиографического аппарата, который включает в себя каталоги, картотеки, библиографические указатели, справочный фонд (словари, справочники, энциклопедии).

Можно также обратиться за поиском информации к электронным источникам, в частности, к Интернет-сети. Здесь можно использовать множество способов поиска, но, как правило, существует два наиболее оптимальных варианта: использование поисковых систем и поиск по конкретному электронному адресу.

Рекомендуется поиск современных научно-практических исследований осуществлять в журналах периодической печати: «Вопросы психологии», «Психологический журнал», «Журнал практической психологии», «Вестник РГНФ», «Мой психолог» и др. В последних номерах журнала за год печатаются тематические указатели статей.

Самостоятельная работа студентов предполагает разные формы работы: составление библиографии по определенному вопросу в алфавитном порядке, аннотирование - краткое изложение статьи или пособия (с указанием, для кого с какой целью и каким образом может быть использован текст, статья, монография), реферирование – составление обзора литературы, исследований в определенной научной области; конспектирование - краткое письменное последовательное изложение основного содержания книги, статьи, освобожденное от мелочей и повторений; составление тезисов – краткого формулирования развёрнутого высказывания или основной мысли в тексте.

в) САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Данный вид работы позволяет не только повысить уровень научной компетентности в области научной дисциплины, но и приобрести практическую подготовку как в области самопознания и самореализации, что особенно важно для будущих педагогов, так и в области освоения средств и способов применения полученных знаний на практике в работе с детьми.

Основная организационная форма самостоятельной работы связана с подготовкой к практическим и лабораторным занятиям. Тематика практических занятий охватывает отдельные разделы программы курса и предполагает подготовку по теме с последующим активным участием на семинаре. Это становится возможным при умении студента подготовиться по теме, а также осмысленно воспринимать план занятия, логику и суть поставленных преподавателем вопросов, умение точно и связно излагать свои знания в соответствии с заданным вопросом. Ценится умение участвовать в дискуссии, развивать ее умело поставленными собственными вопросами, приводить примеры из практики, имеющие психологическое содержание, близкое теме занятия.

Другой формой самостоятельной работы является работа индивидуально или в парах (тройках, группах) при проведении практикумов или лабораторных работ. Для того, чтобы успешно организовать свою работу, необходимо пользоваться следующими рекомендациями:

- осмыслить тему предстоящего занятия в соответствии с заданием преподавателя;
- изучить теоретический материал по лекциям и источникам, указанным преподавателем, овладеть психологической терминологией в соответствии с темой;
- для лучшего осмысления материала составить к нему краткий или расширенный план, изложить материал тезисно или законспектировать;
- ознакомиться с планом занятия и подготовить необходимые протоколы, бланки, таблицы, образцы, рекомендованные преподавателем дисциплины;
- на самом занятии внимательно ознакомиться с порядком выполнения работы и оформления полученных данных;
- представить в конце занятия устный или письменный отчет (тема и цель работы, описание методики, протокол исследования, обработка данных, анализ и интерпретация результатов).

Все формы самостоятельной работы как аудиторной, так и внеаудиторной являются формами текущего контроля. По окончании курса дисциплины студенты сдают зачет (форма итогового контроля), к которому готовятся в течение всей работы с преподавателем, а также самостоятельно.