

Документ подписан под той электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич Должность: И.о. ректора Дата подписания: 31.05.2021 01:50:45 Уникальный программный ключ: 39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07182daabc77db685db2d16370f6e7c	ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»			

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании
кафедры теоретической и практической
психологии
«26» апреля 2019 г., протокол №8
И.о.зав. кафедрой _____ А.А.Кулик

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.11. Конфликтология

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки: «Социально-культурный сервис»

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Курс 4 Семестр 8

Зачет: 8 семестр

Петропавловск-Камчатский 2020 г.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис» , профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (среднего профессионального образования) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис(уровень бакалавриата)", утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования от 08.06.2017 года № 514.

Разработчик:

Доцент кафедры теоретической и практической психологии _____ Е.Н.Чуева

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис» , профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО	5
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
4. Содержание дисциплины	6
5. Тематическое планирование	9
6. Самостоятельная работа	11
7. Тематика контрольных работ, курсовых работ	
8. Перечень вопросов на зачет (дифференцированный зачет, экзамен)	21
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение	25
10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента	27
11. Материально-техническая база	31

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов представления о природе конфликтов и способах их регулирования, а также умения адаптировать приобретённые знания как для обеспечения конструктивного процесса взаимодействия при работе с людьми, так и для личностного роста специалиста

Задачи освоения дисциплины:

- формирование представления о «Конфликтологии» как науке и ее месте в системе управления;
- сформировать у студентов умения самостоятельно систематизировать и анализировать причины возникновения конфликтов;
- сформировать у студентов основы понимания механизмов возникновения и управления конфликтами;
- развивать психологическую готовность и умение ориентироваться в особенностях конфликтных процессов в современных условиях.
- обучение психологическим основам управления конфликтным взаимодействием.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Б1. Б 8.. Настоящая дисциплина относится к обязательной части учебного плана. Дисциплина читается на 4 курсе бакалавриата. Данный курс готовит студентов к осуществлению профессиональной деятельности в рамках направления 43.03.01. «Сервис». Дисциплина призвана обеспечить развитие у бакалавров базовых навыков в области прогнозирования, профилактики и разрешения конфликтов в организации. Дисциплине «Конфликтология» предшествуют такие дисциплины как: «История», «Психология», «Философия», «Социология» и др..

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки: УК-3

Код универсальной компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников ИД-УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого ИД-УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; ИД-УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

4. Содержание дисциплины

Тема 1. Общая характеристика отечественной и зарубежной конфликтологии

Эволюция научных воззрений на конфликт. Проблема насилия в религиозных учениях. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации. Практические знания как источник конфликтологических идей. Проблема конфликта в зарубежной конфликтологии. Особенности развития конфликтов в Западной Европе и США. Зарубежные теории конфликта: Проблематика конфликта в социологии Макса Вебера. Конфликт и девиантное поведение: Эмиль Дюркгейм. Проблема конфликта в контексте российской истории. Историкографический анализ. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи наук, исследующих конфликт. Философский анализ конфликта. Социология конфликта. Подходы к изучению агрессии и конкуренции в социобиологии. Исследование конфликтов в психологии. Особенности изучения конфликтов в педагогике. Исследование конфликта в исторических науках, в военной науке, в искусствоведении, в политологии, в правоведении. Математические модели конфликтных явлений. Социальная напряженность в теории социального действия Талкотта Парсонса. Теория социальных изменений Нейла Смелсера. Ральф Дарендорф: конфликт и модернизация общества.

Основные понятия: *Конфликт, конфликтология, отрасли конфликтологии, периодизация истории развития конфликтологии, «социология конфликта», «психология конфликта», психологические теории конфликтов, социологические теории, политологические теории конфликта.*

Тема 2. Значение, предмет и задачи конфликтологии

Роль конфликтологии в развитии российского общества. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии. Проблема эволюции конфликтов. Эволюционная структура психики человека. Основные виды эволюции конфликтов. Зооконфликтология как объект конфликтологии.

Основные понятия: *Конфликт, конфликтология, проблема эволюции конфликтов. Эволюционная структура психики человека.*

Тема 3. Методы исследования и диагностики конфликтов

Методологические принципы исследования конфликтов. Универсальная понятийная схема описания конфликта. Этапы анализа конфликта. Программа конфликтологического исследования. Методики определения внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Диагностика характера конфликтов и взаимоотношений в группе. Ситуационный метод исследования конфликтов, его характеристика и особенности. Методы исследования межгрупповых конфликтов. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов. Математическое моделирование конфликтов.

Основные понятия: *принципы изучения конфликтов, виды системного анализа конфликта, этапы, программа, проблема, объект, предмет, цель, задачи, гипотеза, выборка, методы, пилотажное исследование, качественная и количественная обработка данных, наблюдение, опрос, тестирование, социометрический метод, анализ результатов деятельности, эксперимент, ретроспективный анализ, модульная методика, ситуационный метод, метод математического моделирования.*

Тема 4. Типология конфликтов

Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды классификации конфликтов. Реалистические и нереалистические. Конструктивные - деструктивные. Открытые - скрытые. Кратковременные - затяжные. Конфликт как тип трудных ситуаций в жизнедеятельности

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

человека. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.

Основные понятия: *реалистические и нереалистические конфликты, конструктивные – деструктивные, внутриличностные, межличностные, межгрупповые конфликты, острые, затяжные, слабовыраженные конфликты.*

Тема 5. Причины возникновения конфликтов. Структура, динамика и функции конфликтов в организации

Организационно-управленческие причины. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины. Структура, динамика и функции конфликтов в организации

Основные понятия: *Причины и факторы возникновения конфликтов (объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные). Типы конфликта (А, Б, В), конфликтогены, эскалация конфликтогенов, конфликтная ситуация, инцидент, транзакция, поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Ребенка; алгоритм применения транзактного анализа.*

Тема 6. Внутриличностные конфликты

Общая характеристика внутриличностного конфликта. Основные виды и подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Генезис и особенности переживания. Последствия внутриличностных конфликтов. Личностные проблемы человека и суицидальное поведение. Суицид как деструктивный способ разрешения внутриличностного конфликта. Психокоррекция суицидального поведения. Психологические условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Факторы и механизмы их разрешения.

Основные понятия: *Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Основные виды внутриличностных конфликтов. Условия, факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.*

Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия.

Типичные межличностные конфликты у супругов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Психологическое консультирование конфликтных семей. Конфликты в сфере управления. Причины конфликтов в звене “руководитель – подчиненный”. Условия и способы предупреждения конфликтов “по вертикали”. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным. Межгрупповые конфликты и механизмы их возникновения. Трудовые конфликты, их сущности и функции. Предупреждение и основные пути их разрешения.

Основные понятия: *Типы семейных конфликтов, факторы конфликтности семьи, способы разрешения семейных конфликтов, регулирование семейных конфликтов, методы диагностики семейных отношений. Виды педагогических конфликтов, мотивационные конфликты, конфликты поведения, конфликты отношений, внутренняя и внешняя позиции.*

Тема 8. Прогнозирование и профилактика конфликтов и их особенности

Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Типы конфликтных личностей. Конфликтные привычки. Зависимость поведения в конфликте от психотипа личности. Рекомендации по разрешению конфликтов для людей с различными типологическими особенностями.

Основные понятия: *конфликтогены, психотип личности*

Тема 9. Последствия конфликта. Технология предупреждения конфликтов

Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной критики. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис» , профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Основные способы оценки результатов деятельности.

Основные понятия: экспансия, эскалация, конфронтация, структурные межличностные методы управления конфликтом, причины и тактика разрешения конфликта.

Тема 10. Предупреждение конфликтов и стресс

Психологические факторы нормализации стресса. Расширение границ мировосприятия как условие нормализации стресса. Здоровье и стресс в повседневной жизни. Как выйти из стрессовой ситуации. Тренинг уверенности в себе.

Основные понятия: стресс, дистресс, эустресс, стрессор, стрессоустойчивость, адаптация, аутотренинг, релаксация.

Тема 11. Теория и практика разрешения конфликтов. Основы бесконфликтности

Правила разрешения конфликта. Кодекс поведения в конфликте. Ошибки поведения. Катализаторы взаимопонимания. Табу в конфликтной ситуации. Конструктивное разрешение конфликтов. Условия и факторы, формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Предпосылки и результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов.

Основные понятия: принципы и тактики разрешения конфликта, рефлексия, рефлексивные игры, деструктивный, конформистский, конструктивный тип, «Я- высказывание»

Тема 12. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

Превращение конфликта в созидательное русло. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Динамика переговоров. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах.

Основные понятия: Переговоры, динамика переговоров, технология переговорного процесса, психологические условия переговоров, атмосфера переговоров.

Тема 13. Способы самозащиты в конфликте

Манипуляции и защиты от них: активная, пассивная, контрманипуляция. Способы манипуляции в конфликте.

Основные понятия: Технологии рационального поведения; эмпатия, рефлексия, аутотренинг, регрессия, изоляция, проекция, идентификация, активная защита, пассивная защита.

5. Тематическое планирование

Модули дисциплины

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабораторные	Сам. работа	Всего, часов
1	Основы конфликтологии	10	22	0	76	108
	Всего	10	22	0	76	108

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Тематический план

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
Лекции			
1	История отечественной и зарубежной конфликтологии	2	УК-4
2	Типология конфликтов, их структура и содержание. Функции конфликта.	2	УК-4
3	Динамика конфликта	2	УК-4
4	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2	УК-4
5	Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации и их особенности	2	УК-4
Практические занятия (семинары)			
1	История отечественной и зарубежной конфликтологии.	2	УК-4
2	Типология конфликтов, их структура и содержание. Функции конфликта. Динамика конфликта.	2	УК-4
3	Причины и механизмы возникновения конфликтов.	2	УК-4
4	Методы исследования конфликта.	2	УК-4
5	Особенности внутриличностных конфликтов и психологические условия их предупреждения и разрешения.	4	УК-4
6	Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	УК-4
7	Технологии эффективного общения и способы самозащиты в конфликте.	2	УК-4
8	Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации и их особенности	4	УК-4
9	Разрешение и управление конфликтами в организации.	2	УК-4
Самостоятельная работа			
1	История отечественной и зарубежной конфликтологии	5	УК-4

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

2	Типология конфликтов, их структура и содержание. Функции конфликта. Динамика конфликта.	5	УК-4
3	Причины и механизмы возникновения конфликтов.	6	УК-4
4	Методы исследования конфликта.	10	УК-4
5	Особенности внутриличностных конфликтов и психологические условия их предупреждения и разрешения.	10	УК-4
6	стратегии поведения в конфликтной ситуации.	10	УК-4
7	Технологии эффективного общения и способы самозащиты в конфликте.	10	УК-4
8	Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации и их особенности	10	УК-4
9	Разрешение и управление конфликтами в организации.	10	УК-4

6. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

6.1. Самостоятельная аудиторная работа включает подготовку к обсуждению вопросов семинарских занятий, конспектирование литературы, выполнение практических заданий.

Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий Занятие №1

Тема: История отечественной и зарубежной конфликтологии.

Цель: Ознакомиться с историей развития и основными направлениями современной отечественной и зарубежной конфликтологии.

Основные понятия: *Конфликт, конфликтология, отрасли конфликтологии, периодизация истории развития конфликтологии, «социология конфликта», «психология конфликта», психологические теории конфликтов; социологические теории; политологические теории конфликта.*

Подготовка к занятию:

1. Выписать в тетрадь определение основных понятий.
2. Подготовиться к обсуждению вопросов.

Ход занятия:

- 1) Обсуждение вопросов:

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- Характеристика основных предпосылок формирования конфликтологических идей.
 - Отрасли отечественной конфликтологии и их сравнительная характеристика.
 - Обоснуйте периодизацию истории отечественной конфликтологии.
 - Охарактеризуйте основные социологические теории конфликта: *социал-дарвинизм, марксистская теория конфликта, функциональная теория конфликта, структурный функционализм, теория «позитивно-функционального конфликта», «конфликтная модель общества», общая теория конфликта.*
 - Охарактеризуйте зарубежные политологические теории конфликта: *теории политических групп, теории политической стабильности, этнополитические теории.*
- 2) Подведение итогов занятия.

Занятие № 2

Тема: Типология конфликтов, их структура и содержание. Функции и динамика конфликта.

Цель: Проанализировать конфликт как психологический феномен с точки зрения его содержания, структуры и функций; основные причины возникновения конфликта и факторы, определяющие его осмысление. Обобщить знания о фазах и способах конфликтного взаимодействия.

Основные понятия: *конфликт, содержание конфликта, структура конфликта, конфликтная ситуация, объект конфликта, предмет конфликта, участники конфликта, условия протекания конфликта, действия сторон, зооконфликт, зоосоциальный конфликт, интрапсихический зооконфликт, социальный конфликт, внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповой конфликт, ресурсный конфликт, статусно-ролевой конфликт, конфликт идей и принципов, кумулятивный конфликт, перекрещивающийся конфликт, немотивированный конфликт, полирациональный конфликт. динамические характеристики конфликта, фазы конфликта, предконфликтная ситуация, латентная фаза, конфликтное взаимодействие, постконфликтная фаза, завершение конфликта; разрешение, устранение, урегулирование, угасание (затухание) конфликта; восприятие конфликтной ситуации, конфликтообразующая инициатива, конструктивное*

Подготовка к занятию:

1. Проанализировать материал лекций, ознакомиться с предложенной литературой.
2. Подготовить ответы на вопросы, предложенные для обсуждения.

Ход занятия:

I. Обсуждение вопросов.

- Конфликт: определение и содержание.
- Типологии конфликтов: основания и типы.
- Структура конфликта:
- Конфликтная ситуация и ее образы (восприятие участниками);
- Объект и предмет конфликта;
- Участники;
- Условия протекания конфликта – микросреда и макросреда;
- Функции конфликта.
- Динамика конфликта: определение и фазы.
- Основные причины возникновения конфликтов.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- Факторы определения ситуации как конфликтной. Результаты адекватного и неадекватного восприятия конфликтной ситуации.
- Взаимодействие целей и интересов сторон конфликта.
- Конфликтное взаимодействие как пространство личностного роста и позитивной групповой динамики: факторы и условия.
- Завершение конфликта – его основные формы и определяющие его факторы.
- Формы завершения конфликта, соответствующие его продуктивному и деструктивному развитию.

Занятие 3 (практическое)

Тема: Причины и механизмы возникновения конфликтов.

Цель: Развитие у студентов навыков анализа конфликтов на основе применения конфликтных формул и трансактного анализа, а так же поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций, самодиагностики и формирование умений анализа полученных результатов тестирования.

Основные понятия: *Причины и факторы возникновения конфликтов (объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные). Типы конфликта (А, Б, В), конфликтогены, эскалация конфликтогенов, конфликтная ситуация, инцидент, трансакция, поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Ребенка; алгоритм применения трансактного анализа.*

Подготовка к занятию:

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
2. Выписать основные понятия к теме.
3. Подготовить ответы на предложенные вопросы.
4. Подобрать примеры 2-3 конфликтных ситуаций, Составить матрицу трансактного анализа, определить позиции каждого субъекта межличностного взаимодействия.
5. Законспектировать предложенную литературу.

Ход занятия:

Обсуждение вопросов.

- 1) Охарактеризуйте основные причины и факторы возникновения конфликтов (объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные).
- 2) Что такое конфликтогены?
- 3) Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
- 4) В чем суть закона эскалации конфликтогенов (формула конфликтов типа А)?
- 5) Охарактеризуйте формулы возникновения конфликтов (А, Б, В) (по В.П.Шейнову).
- 6) Дайте характеристику теории трансактного анализа. Как она может быть применена в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения?

Анализ конфликтных ситуаций: определение формулы конфликта, инициатора, конфликтогена, позиций сторон.

Занятие 4 (практическое)

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Тема: Методы исследования конфликта.

Цель: Обобщить знания об основных методах исследования конфликтов.

Основные понятия: *Наблюдение, опрос, тестирование, социометрический метод, анализ результатов деятельности, эксперимент, ретроспективный анализ, модульная методика, ситуационный метод, метод математического моделирования.*

Подготовка к занятию:

1. Изучить рекомендуемую литературу.
2. Подобрать методики для определения уровня: внутриличностной конфликтности, межличностной конфликтности, конфликтных отношений в социальных группах.
3. Подготовить ответы на вопросы.
4. Подготовить бланк для Составления реестра методик

Ход занятия:

1) Обсуждение вопросов:

Назвать основные методы психологии, применяемые в исследовании и диагностике конфликтов.

Выделить черты характера, особенности поведения человека характерные для конфликтной личности.

2) Обсуждение методов и Составление реестра методик для изучения:

- А) внутренней конфликтности личности;
- Б) межличностной конфликтности;
- В) конфликтных отношений в социальных группах.

Занятие 5-6. (практическое)

Тема: Особенности внутриличностных конфликтов и психологические условия их предупреждения и разрешения.

Цель: Научиться определять сущность и основные виды внутриличностных конфликтов. Научиться конструктивному разрешению внутриличностных конфликтов.

Основные понятия: *виды внутриличностных конфликтов; условия, факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.*

Подготовка к занятию:

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
2. Подготовиться к обсуждению предложенных вопросов.
3. Сформулировать условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
4. Подобрать примеры внутриличностных конфликтов и предложить способы их конструктивного разрешения.

1) Обсуждение вопросов:

- Дать определение внутриличностного конфликта.
- Перечислить особенности и показатели внутриличностного конфликта и его отличие от других.
- При каких условиях возникают внутриличностные конфликты?
- В чем состоит конструктивная роль внутриличностных конфликтов?
- Какие факторы способствуют суицидальному поведению человека?

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- В чём состоит психологическая структура суицидального поведения?
 - Какова динамика суицидального выхода из внутриличностного конфликта?
 - В чём специфика психотерапии суицидального поведения?
 - Является ли психологическая защита конструктивным или неконструктивным способом выхода из внутриличностного конфликта? (Обосновать свое мнение).
 - Какие из механизмов психологической защиты являются наиболее эффективными при разрешении внутриличностных конфликтов?
- 2) Анализ ситуаций внутриличностного конфликта и способов их разрешения.

Занятие 7 (практическое)

Тема: Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Цель: Научиться составлению картографии конфликта. Научиться диагностике поведения личности в конфликтной ситуации.

Основные понятия: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Подготовка к занятию:

1. Выучить определения основных стратегий поведения в конфликте.
2. Подобрать примеры конфликтных ситуаций.
3. Разработать рекомендации по применению каждой из стратегий в зависимости от конкретной ситуации.
4. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
5. Законспектировать предложенную литературу.

Ход занятия:

- 1) Самодиагностика: проведение и анализ теста Х. Томаса.
- 2) Анализ конфликтных ситуаций: возможность различных исходов в зависимости от выбранной стратегии поведения оппонентов.
- 3) Составление картографии конфликта на примере конкретных конфликтных ситуаций.

Занятие 8 (практическое)

Тема: Технологии эффективного общения и способы самозащиты в конфликте.

Цель: Освоить основные технологии эффективного общения и способы самозащиты в конфликте. Выработать навыки их применения.

Основные понятия: Технологии рационального поведения; эмпатия, рефлексия, аутотренинг, регрессия, изоляция, проекция, идентификация, активная защита, пассивная защита.

Подготовка к занятию:

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
2. Выучить основные понятия по теме.
3. Подготовиться к обсуждению вопросов по теме.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Ход занятия:

1) Обсуждение вопросов:

- Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
- Что понимают под технологиями рационального общения в конфликте?
- Дать характеристику механизмам психологической защиты (по Фрейдю).
- Действенность механизмов психологической защиты в конфликтной ситуации.
- Перечислите основные способы избавления от гнева по Д.Скотт.
- Сформулируйте три правила самоконтроля эмоций.
- Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
- Каковы основные способы и приемы изменения своего отношения к предконфликтной ситуации и воздействие на поведение оппонента?
- Обоснуйте психологические факторы нормализации стресса.
- Как здоровье человека влияет на стресс и конфликтность?
- Сформулируйте определение понятию “манипуляция”.
- Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
- Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
- Описать основные приемы защиты от манипуляции.

2) Выполнение практических упражнений «Ой - эмоция», «Прозвище», «Откровенность против манипулирования», «Шутка против манипулирования».

3) Подведение итогов занятия.

**Занятие 9
(практическое)**

Тема: Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации и их особенности

Цель: Научиться прогнозировать конфликты, определить, в чём состоит профилактика конфликта, научиться управлять конфликтом.

Основные понятия: *прогнозирование конфликта, управление конфликтом, профилактика конфликта, объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта, социально-психологические условия профилактики конфликтов.*

Подготовка к занятию:

1. Ознакомиться с рекомендуемой литературой.
2. Выписать основные понятия к теме.
3. Подготовить ответы на предложенные вопросы.

Ход занятия:

1) Обсуждение вопросов:

- Каким образом и кем должно осуществляться вмешательство в естественное развитие конфликтной ситуации?
- В чём заключается прогнозирование конфликта?
- Каким образом и по каким направлениям должна проводиться профилактика конфликта?
- Какие приёмы можно использовать для предупреждения конфликтных ситуаций?

2) Анализ ситуаций.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Занятие 10-11(семинарское)

Тема: Разрешение и управление конфликтами в организации

Цель: закрепить полученные знания по теме, сформировать навыки анализа и разрешения управленческих конфликтов

Основные понятия: конфликтная ситуация, стороны конфликта, пособник, инициатор, организатор, медиация, медиатор, судья.

Подготовка:

1. Изучить предложенную литературу.
2. Повторить темы, изученные при прохождении курса «Психология конфликта в организации»: «Виды конфликтов», «Структура конфликта», «Причины конфликта в организации», «Динамика конфликта», «Типы конфликтных личностей», «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»
3. Подготовиться к обсуждению предложенных вопросов.

Ход занятия:

1. Обсуждение вопросов:
 - Организационные конфликты и их специфика.
 - Анализ конфликтной ситуации.
 - Инструменты консультанта по управлению конфликтной ситуацией.
 - Медиация: этапы и технология.
 - Карта конфликта (Х.Корнелиус и Ш.Фэйр).
 - Техники общения в конфликтной ситуации.
 - Типичные ошибки при разрешении конфликтов.
 - Созидательная и разрушительная критика.
 - Профилактика и технологии предупреждения конфликтов в организации.
 - Методы поддержания и развития сотрудничества.
 - Нормативные процедуры для предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в организации.

1.2 Внеаудиторная самостоятельная работа

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- Подготовку к практическому занятию
- Составление терминологического словаря по теме
- Изучение материалов лекции
- Изучение темы по рекомендованной литературе
- Подготовку к письменным работам (реферат, контрольная работа, эссе и т.п.).
- Подготовку к зачету

Самостоятельная работа способствует:

- углублению и расширению знаний;
- формированию интереса к познавательной деятельности;
- овладению приемами процесса познания;

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- развитию познавательных способностей.

Именно поэтому она становится главным резервом повышения эффективности подготовки специалистов.

Таким образом, самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя для достижения конкретного результата.

Рекомендации по подготовке устногоаналитического ответа

Устный аналитический ответ на вопрос выстраивается в соответствии с анализом текущего состояния изучаемой проблемы (со ссылкой на источник).

Работа с литературными источниками

При подборе и аннотировании литературы по заданной проблеме можно использовать таблицу, позволяющую систематизировать данные о теоретическом источнике и сцентрировать внимание на основных его вопросах.

Автор	Название источника, выходные данные	Основная проблема	Основные положения

Конспектирование

Конспект представляет собой систематическую, логическую запись, сжатое изложение прочитанного, содержащее основную мысль автора, которая не должна быть искажена в процессе записи.

При конспектировании необходимо систематизировать прочитанное по разделам, представляющим собой единую систему мыслей автор в конкретном контексте повествования. Рекомендуется каждый раздел конспектирования обозначать одним словом или словосочетанием, представляющим собой квинтэссенцию смыслового блока.

Для повышения эффективности конспектирования рекомендуется использование различных алгоритмов анализа прочитанного:

этап предварительного чтения;

этап содержательного анализа, в котором анализу подвергаются следующие содержательные моменты:

проблема, сущность, явление, основное содержание;

области существования, формы проявления;

внутренние взаимосвязи, основные характеристики, внешние связи, тенденции, перспективы.

При записи текста рекомендуется применять выделение основных смысловых единиц при помощи различных средств: цвет, шрифт, символ, подчеркивание, собственная система условных обозначений.

Рекомендации по подготовке и проведению групповых дискуссий

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис» , профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Групповая дискуссия - это всестороннее обсуждение спорного вопроса на практических занятиях. Она заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. В проведении дискуссии используются такие организационные методики, как «вопрос – ответ», «лабиринт» и др.

Суть метода групповой дискуссии заключается в постепенном увеличении количества участников групповой дискуссии. На первом этапе образуются мини-группы (3-4 человека), которым в течение 10-15 минут предлагается обсудить и выработать общее мнение по проблеме обсуждения в целом или по ее отдельному аспекту. На втором этапе представители мини-групп излагают и аргументируют суть выработанных решений, которые и становятся предметом дискуссии. Результатом обсуждения является критическое осмысление предложенных вариантов и выработка общегрупповой позиции по обсуждаемой проблеме.

Этот метод наиболее эффективен при рассмотрении социально-психологических проблем, не имеющих общепризнанных решений или предполагающих множественные решения. Данный метод позволяет развивать у студентов навыки ведения научной дискуссии, умения формулировать и отстаивать свою точку зрения, способствует развитию критических и творческих компонентов мышления, формированию навыков работы в группе, а также пониманию многомерности социально-психологических феноменов.

Рекомендации к написанию реферата

В современных условиях, когда студентам доступны готовые рефераты в электронном (Интернет, CD-диски) или печатном (различные сборники) виде, возникает вопрос о том, нужен ли реферат как форма самостоятельной учебной деятельности студентов или необходимо искать другие формы.

Реферат как форма самостоятельной учебной деятельности студентов в вузе представляет собой рассуждение на определенную тему на основе обзора литературы нескольких источников информации в целях доказательства или опровержения некоторой главной мысли (тезиса), в котором информация источников используется для аргументации, иллюстрации и т.д. Цель написания такого рассуждения – подготовить студентов к проведению собственного научного исследования и к правильному оформлению его описания в соответствии с требованиями.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Задача студентов по этому виду интеллектуальной деятельности заключается в следующем:

- находить научную литературу по теме реферата;
- работать с литературой, отбирая только ту информацию, которая соответствует теме реферата и помогает доказать тезисы;
- анализировать проблему, факты, явления;
- систематизировать и обобщать данные, делать выводы;
- оценивать теоретическое и практическое значение рассматриваемой в реферате проблемы;
- аргументировать свое мнение, оценки, выводы;
- выстраивать логику изложения;
- корректно указывать источник информации, автора излагаемой точки зрения;
- правильно оформлять научную работу (ссылки, список использованной литературы, рисунки, таблицы).

Цели и задачи данного вида учебной деятельности студентов определяют требования, предъявляемые к реферату:

- 1) логическая последовательность изложения;
- 2) аргументированность оценок и выводов, доказанность тезиса;
- 3) ясность и простота изложения мыслей (отсутствие излишнего наукообразия);
- 4) самостоятельность изложения материала источников;
- 5) указание в самом тексте реферата на источник информации, на автора излагаемой точки зрения;
- 6) стилистическая правильность и выразительность (выбор языковых средств, соответствующих научному стилю речи);
- 7) правильность оформления текстового материала (цитаты, сноски, рисунки, таблицы, список литературы).

Самостоятельность студента при написании реферата проявляется в выборе темы, ракурса рассмотрения темы, источников для раскрытия темы, тезиса, аргументов для его доказательства, конкретной информации из источников, способа группировки и обобщения информации, структуры изложения, а также в обосновании выбора темы, в оценке ее актуальности, практического и теоретического значения, в выводах.

Для подготовки и написания реферата студент должен использовать знания, навыки и умения, полученные им при изучении различных предметов гуманитарного цикла (философия, логика, русский язык и культура речи и др.).

Такая форма самостоятельной работы как реферат позволяет студенту овладеть навыками и умениями написания научной работы.

Примерные темы рефератов к самостоятельному изучению дисциплины «Психология конфликта в организации»

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту.
2. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
3. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
4. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
5. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.
6. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
7. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
8. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

9. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
10. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
11. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
12. Теория агрессии К.Лоренца.
13. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
14. Когнитивистские теории конфликта.
15. Ситуационные теории конфликта.
16. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
17. Социальные технологии регулирования конфликтов.
18. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
19. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
20. Роль органов власти в регулировании конфликтов.
21. Политические конфликты (причины, формы, способы регулирования).
22. Социальная напряженность и социальные конфликты.
23. Конфликты в организации: типология, специфика.
24. Экономические конфликты
25. Конфликты в сфере культуры.
26. Этнические конфликты. Межнациональные конфликты в регионе.
27. Трудовые конфликты, пути их разрешения.
28. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

7. Примерная тематика контрольных работ, курсовых работ (при наличии) отсутствуют

8. Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Определение понятия «конфликт».
2. Конкуренция, соперничество, враждебность, конфликт - в чем их различие.
3. Основные теории конфликта: (социал-дарвинизм (Г. Спенсер), марксистская теория, функциональная теория конфликта (Г. Зиммель), теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер), общая теория конфликта (К. Болдуинг), «конфликтная модель общества» (Р. Дарендорф), структурный функционализм (Т. Парсонс)).
4. Три периода в развитии отечественной конфликтологии
5. Методы изучения конфликтов. Цели использования диагностических методик: «Социометрии», «Модульной методики», «Опросника Томаса-Килмена», «Методики МЛЮ» Лири, тест Айзенка, опросник Басса-Дарка, тест Спилбергера-Ханина.
6. Программа конфликтологического исследования.
7. Основные структурные компоненты конфликта (участники конфликта, объект, предмет, повод, инцидент, конфликтная ситуация, причины, условия протекания)
8. Основные этапы и фазы в динамике конфликтов
9. Объективные и субъективные условия возникновения конфликта
10. Функции конфликтов

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

11. Классификации конфликтов (по сферам проявления, по степени длительности и протяженности, по субъектам конфликтного взаимодействия, по социальным последствиям, по предмету конфликта, по коммуникативной направленности, по масштабам и продолжительности, по способам урегулирования, по формам и степени столкновения)
12. Причины конфликтов
13. Основные формы завершения конфликтов
14. Стили взаимодействия в конфликте. Манипулирование и защиты от манипуляций.
15. Трудные ситуации деятельности, трудные ситуации социального взаимодействия, трудные ситуации внутриличностного плана
16. Внутриличностный конфликт: теории, виды, причины возникновения и основные пути разрешения.
17. Основные стратегии поведения в конфликте по К.Томасу.
18. Типы конфликтных личностей и их характеристики.
19. Этапы управление конфликтами: прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение.
20. Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации
21. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта.
22. Социальный конфликт: предпосылки возникновения, особенности протекания и способы преодоления.
23. Особенности конфликтов между группами и управление ими.
24. Основы предупреждения и управления конфликтами: профилактика конфликта и основные методы разрешения конфликтов.

Примерные тестовые задания для самоконтроля:

1. Конфликт - это
негативное социальное явление
способ разрядки социальной напряженности
столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия
это такой способ взаимодействия людей или групп, при котором столкновение их интересов невозможно разрешить путем кооперативного взаимодействия

2. К. Боулдинг в общей теории конфликта высказал идею о том, что
конфликт свойственен только животным, поскольку это исключительно инстинктивная форма поведения
конфликт – это всеобщая форма существования жизни, свойственная даже неживой природе
конфликт характерен только для человека
конфликта не существует, это абстракция, созданная человечеством для описания деструктивного взаимодействия

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

3.К конфликтологу обратились со следующей проблемой: в коллективе с приходом нового работника начали портиться отношения. Специалист сделал вывод: именно этот работник является источником конфликтогенов. С данным сотрудником начала проводится коррекционная работа. В данном случае нарушен

- принцип личного подхода
- принцип эволюционизма
- принцип историзма
- принцип поиска скрытого содержания конфликта
- принцип преемственности

4.Конфликтоген – это

- специалист, анализирующий генезис конкретного конфликта
- ген, отвечающий за врожденную личностную конфликтность (агрессивность, некоммуникабельность и т.п.)
- компонент, приводящий в структуре взаимодействия к порождению конфликта
- наименьшая, неделимая часть конфликта

5.Для организации эффективного взаимодействия конфликтологическая компетентность должна быть присуща

- каждому человеку
- только конфликтологам
- только психологам, работающим в организациях с большими коллективами
- только руководителям

6.Два волка-вожака дерутся за лучшую территорию для своих стай. Данную ситуацию можно классифицировать как

- межличностный конфликт
- интрапсихический зооконфликт
- зоосоциальный конфликт
- межгрупповой социальный конфликт

7.Конфликт между личностью и группой является частным случаем

- зооконфликта
- социального конфликта
- межгруппового конфликта
- внутриличностного конфликта

8.Конструктивные функции конфликта

- снятие психологического напряжения
- выработка образцов конфликтного поведения
- выработка навыков осмысления конфликтной ситуации
- ухудшение или разрыв межличностных отношений

9.Соответствие способа восприятия конфликтной ситуации и его результатов:

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

конфликтная ситуация не осознается
конфликтная ситуация неверно воспринимается участниками конфликта
конфликтная ситуация существует только в воображении сторон
конфликтная ситуация верно оценивается всеми участниками.

- 1) адекватно воспринимаемый конфликт
- 2) неадекватно воспринимаемый конфликт
- 3) конфликта нет
- 4) ложный конфликт

Проявления социальной напряженности:
распространение настроений недовольства
повышение доверия к властям
массовые стихийные действия
спад уровня преступности
повышение уровня доходов населения

10. Оля и Петя ссорятся из-за игрушки. Предмет их конфликта -
игрушка

противоречие желаний – оба хотят получить игрушку
страх наказания за то, что игрушка может быть поломана
неприязнь друг к другу

11. К участникам конфликта не относят
оппонентов
«группу поддержки» оппонентов
подстрекателей конфликта
медиаторов

12. Последовательность фаз конфликта:
конфликтное взаимодействие
осознание ситуации как конфликтной
латентная фаза
постконфликтная фаза
завершение конфликта

13. Два сотрудника претендуют на повышение заработной платы, при этом начальник
сказал, что жалованье повысят сотруднику, который сделает больше работы за текущий
месяц. Указанные сотрудники стали мешать друг другу. Взаимодействие их целей
можно охарактеризовать как
независимость целей
содействие
двойное содействие
односторонняя помеха
двусторонняя помеха

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

14. Резкую интенсификацию (усиление) борьбы оппонентов в конфликте называют эскалацией
инцидентом
кооперацией
конъюнкцией
дизъюнкцией

15. Две сотрудницы поссорились из-за того, что одна сотрудница разбила кружку другой. Но когда выяснилось, что кружка была разбита потому, что разбившая ее сотрудница хотела заглянуть в записи ее хозяйки, конфликт по поводу кружки тут же был забыт, поскольку появился более существенный повод для ссоры. Формой завершения конфликта из-за кружки является
затухание конфликта
разрешение конфликта
урегулирование конфликта
перерастание в другой конфликт
устранение конфликта

16. Комплекс поведенческих проявлений, провоцирующий в отношении их носителя конфликтные, агрессивные действия, характерен для
агрессивной личности
жертвы конфликта
пассивной личности
конформной личности

17. Л. Фестингер объясняет возникновение внутриличностного конфликта постоянным стремлением личности к развитию
разнонаправленностью векторов поведения
когнитивным диссонансом
потерей смысла жизни и деятельности

18. Тенденция заведомо воспринимать членов своей группы как более хороших, успешных и т.п. по сравнению с людьми, не входящими в собственную группу, - это
внутригрупповой фаворитизм
межгрупповая враждебность
социальная несправедливость
классовое неравенство

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература:

Из электронно-библиотечной системы ЮРАЙТ и IPR BOOKS

9.1. Основная учебная литература:

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис» , профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях [Электронный ресурс]. 4-е издание. - Москва : Проспект, 2016. - 336. - ISBN 978-5-392-19675-3. Режим доступа: <http://www.book.ru/book/919096>
2. Алексеев О. А. Конфликтология и управление : Учебное пособие / Алексеев О. А. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-905916-94-6. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>
3. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/453501> (дата обращения: 26.03.2020).
4. Ильиных, С. А. Управление конфликтами : учебное пособие / С. А. Ильиных. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2015. — 283 с. — ISBN 978-5-7014-0712-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87174.html> (дата обращения: 13.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html> (дата обращения: 16.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html> (дата обращения: 14.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9.2. Дополнительная учебная литература:

7. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999. – 551с.
8. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html> (дата обращения: 16.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
9. Гараева, Л. Х. Основы педагогической конфликтологии : учебно-методическое пособие / Л. Х. Гараева, Л. В. Рахматуллина, А. А. Мирсаитова. — Набережные Челны : Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2017. — 67 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73544.html> (дата обращения: 12.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
10. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб, 2000. – 468 с.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис» , профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

11. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000. – 368 с.
12. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html> (дата обращения: 16.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
13. Сергеев, С. А. История конфликтологии : учебное пособие / С. А. Сергеев. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 240 с. — ISBN 978-5-7882-1714-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61974.html> (дата обращения: 11.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
14. Словарь по конфликтологии : словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 325 с. — ISBN 978-5-4487-0437-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79794.html> (дата обращения: 15.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
15. Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебное пособие / Е. С. Черепанова. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 196 с. — ISBN 978-5-7996-1695-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66613.html> (дата обращения: 12.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

9.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

1. ЭБС iprbooks.ru – электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>
2. ЭБС Юрайт – электронная библиотека <https://biblio-online.ru>
3. eLibrary – Научная электронная библиотека www.elibrary.ru.

10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

**Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки
уровня успеваемости обучающегося
Текущий контроль**

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся			
		<i>аудиторные занятия</i>	<i>Самостоятельная работа</i>	<i>тестирование</i>	<i>реферат</i>
Высокий	отлично	Студент участвовал в обсуждении по теме. Дает полные, развернутые ответы на поставленные и дополнительные вопросы. Студентом продемонстрированы глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин. Ответ логически последователен, содержателен. Студентом продемонстрирована сформированность компетенций (знаний, умений, навыков).	Студент выполнил все задания по темам самостоятельной работы. Стиль изложения материала научный с использованием психологической терминологии.	19-20 правильных ответов из 20	Реферат выполнен в соответствии с требованиями утвержденным и кафедрой. Содержание соответствует заявленной теме. Тема полностью раскрыта. В заключении сделаны основные выводы.
Базовый	хорошо	Студент присутствовал практически на всех аудиторных занятиях, участвовал в обсуждении по теме. Студентом продемонстрирована в целом успешная	Студент выполнил $\frac{3}{4}$ заданий по темам самостоятельной работы.	16-18 правильных ответов из 20	Реферат выполнен в соответствии с требованиями утвержденным и кафедрой. Содержание в основном соответствует

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		сформированность компетенций (знаний, умений, навыков), вместе с тем имеют место отдельные пробелы в умении, студент не вполне осознанно, владеет навыками. Студентом могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки.			заявленной теме. Тема не полностью раскрыта. В тексте имеются замечания.
Пороговый	удовлетворительно	Студент присутствовал на 1/2 аудиторных занятий, участвовал в обсуждении по теме. Студент с затруднением самостоятельно выделяет существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студентом в целом продемонстрирована сформированность компетенций (знаний, умений, навыков), вместе с тем имеют место несистематическое использование умений и фрагментарные навыки.	Студент выполнил 1/2 заданий по темам самостоятельной работы	13-15 правильных ответов из 20	Реферат выполнен со значительными отклонениями от требований утвержденных кафедрой. Содержание в основном соответствует заявленной теме. Тема не полностью раскрыта. В тексте имеются замечания.
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	Студент не присутствовал на аудиторных занятиях, не участвовал в обсуждении по теме. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса	Студент выполнил менее 50% заданий по темам самостоятельной работы	Менее 12 правильных ответов из 20	Реферат не выполнен или выполнен с нарушением требований.

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		<p>с другими вопросами дисциплины. Отсутствуют конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, психологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. Компетенции (знания, умения, навыки) по дисциплине не сформированы: теоретические знания имеются, но они разрознены, умения и навыков отсутствуют // Либо ответ на вопрос полностью отсутствует или студент отказывается от ответа на поставленные вопросы.</p>			
--	--	--	--	--	--

Промежуточная аттестация

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины	Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)	
		зачет/дифференцированный зачет/экзамен	
Высокий	отлично (зачтено)	Знает теоретические основы сущности социальных конфликтов, общие принципы и конкретные технологии прогнозирования, профилактики и управления конфликтами; владеет приемами и навыками создания психологической среды, в которой минимизирована вероятность появления и деструктивного развития конфликтов; прогнозирования конфликтной среды и управления конфликтами; умеет анализировать конфликтную ситуацию и использовать методы диагностики и управления конфликтами в организации	
Базовый	хорошо	Имеет представление о теоретических подходах к сущности	

ОПОП	Редакция 4	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа дисциплины Б.1.О.11. Конфликтология 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	(зачтено)	социальных конфликтов, общие принципы и конкретные технологии прогнозирования, профилактики и управления конфликтами; владеет приемами и навыками создания психологической среды, в которой минимизирована вероятность появления и деструктивного развития конфликтов с незначительными ошибками; умеет анализировать конфликтную ситуацию и использовать методы диагностики и управления конфликтами в организации
Пороговый	удовлетворительно (зачтено)	Имеет нечеткое представление о теоретических основах социальных конфликтов, не четко определяет структурные компоненты, этапы и фазы конфликта; слабо владеет основными техниками и методами создания психологической среды, в которой минимизирована вероятность появления и деструктивного развития конфликтов;
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно (не зачтено)	Имеет слабое представление о социальных конфликтах. Не владеет основными техниками и методами создания психологической среды, в которой минимизирована вероятность появления и деструктивного развития конфликтов;

11. Материально-техническая база

- 1) компьютерное, мультимедийное оборудование;
- 2) программное обеспечение: электронная библиотека (электронный каталог), локальная сеть КамГУ им. Витуса Беринга (в сети размещаются планы семинарских и практических занятий, рабочие материалы для студентов), программа дисциплины в электронном виде;
- 3) учебная обязательная и дополнительная литература.

Программное обеспечение

- лекции-презентации по отдельным разделам (видеопроектор, компьютер);
- мультимедийная разработка по курсу «Психология конфликта в организации»
- пакет компьютерных тестов для самообследования.

• тесты для промежуточного и итогового контроля в ЕАВИС.

Т