МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	90	90	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е

Экзамен: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 16228

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 37 от « 1 » 2 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20 октября 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст. преподаватель каф. ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент каф. ТУ _____ Булдаков А. Н.

Согласована на портале № 16228

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование представления о месте и роли конфликтных ситуаций в деятельности предприятий и организаций в современной рыночной экономике;

освоение закономерности возникновения и развития конфликтов; анализ конфликтных ситуаций; освоение способов применения методик их разрешения и предотвращения.

1.2. Задачи дисциплины

– формирование представления о месте и роли конфликтных ситуаций в деятельности предприятий и организаций в современной рыночной экономике;
– изучение закономерностей возникновения конфликтов;
– анализ конфликтных ситуаций;
– изучение процессов выявления скрытых внутренних и внешних причин конфликтов;
– изучение специфики конфликтов и методов управления конфликтным процессом;
– формирование у студентов навыков коррекции своего поведения в конфликте, умения выступать посредником при решении конфликта.
–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Конфликтология» (Б1.В.ОД.3.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Введение в профиль "Информационный сервис".

Последующими дисциплинами являются: Деловое общение, Профессиональная этика и этикет, Психологический практикум.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** классификацию и характеристики типов и видов конфликтов; этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы и конструктивные технологии разрешения конфликтов.
– **уметь** анализировать и выявлять скрытые причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; выступать посредником при решении конфликта; использовать на практике психологические методики профилактики и решения конфликтов.
– **владеть** навыками анализа и выявления скрытых причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; навыками выступления в роли посредника при решении конфликта; навыками применения психологических методик профилактики и решения конфликтов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Лекции	18	18

Согласована на портале № 16228

Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	90	90
Проработка лекционного материала	10	10
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	80	80
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр					
1 Общая теория конфликта	2	4	5	11	ОК-4, ПК-1
2 Этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
3 Технологии решения конфликтов	2	4	9	15	ОК-4, ПК-1
4 Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него	2	4	9	15	ОК-4, ПК-1
5 Основные методы разрешения конфликтов	2	4	11	17	ОК-4, ПК-1
6 Конструктивные технологии разрешения конфликтов	2	4	11	17	ОК-4, ПК-1
7 Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Искусство ведения переговоров	2	4	11	17	ОК-4, ПК-1
8 Медиация в конфликтах	2	4	13	19	ОК-4, ПК-1
9 Особенности конфликтных ситуаций	2	4	11	17	ОК-4, ПК-1
Итого за семестр	18	36	90	144	
Итого	18	36	90	144	

Согласована на портале № 16228

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Общая теория конфликта	Конфликтология как наука и искусство решения конфликтов. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология сегодня. Предмет и основные критерии конфликтологии. Конфликт. Типологии конфликтов, инцидентов в конфликтных ситуациях. Анатомия конфликта. Динамика конфликта. Конфликт и культура. Деструктивное и конструктивное манипулирование. Система классификации конфликтов. Основные противоречия и виды конфликтов. Моделирование конфликта.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
2 Этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий	Характеристика этапов развития конфликта. Психологический климат в коллективе. Стратегии поведения людей в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Конфликт и манипуляция. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта. Конфликтные личности. Деструктивные и конструктивные конфликты. Активное и пассивное поведение в конфликте. Роль посредника в конфликте. Интриги и основные препятствия их развитию.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
3 Технологии решения конфликтов	Технологии решения конфликтов.Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте. Эмоциональные состояния в конфликте. Отрицательные и положительные эмоции. Самоконцентрация и ее этапы. Осознаваемые и неосознаваемые процессы психики в конфликте. Критика, виды и формы. Классификация критики. Характеристика созидательной критики.	2	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 16228

	Итого	2	
4 Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него	Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него.Характеристика стадий разбора конфликта. Анализ, диагностика ситуации. Стадия планирования разрешения конфликта. Стадия конструктивной дискуссии. Процесс переговоров.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
5 Основные методы разрешения конфликтов	Основные методы разрешения конфликтов.Характеристика прямых и косвенных методов разрешения конфликтов. Принципы скрытых воздействий. Особенности средств, методов и приемов защиты в конфликтах. Приемы психологической защиты при конфликтах. Преодоление психологической защиты. Стратегия и этапы выхода из конфликта.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
6 Конструктивные технологии разрешения конфликтов	Конструктивные технологии разрешения конфликтов Творческий подход к конфликту. Конструктивные решения конфликтных ситуаций. Способы выхода из конфликта. Основные формы завершения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Выигрыш и проигрыш в конфликте.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
7 Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Искусство ведения переговоров	Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Искусство ведения переговоров.Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации. Жесткий, мягкий, торговый, сотруднический стили переговоров в конфликтах. Организация переговоров конфликтующих сторон и управление переговорным процессом. Требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы в процессе переговоров. Установление контакта между конфликтующими сторонами. Прием и передача информации. Продвижение к согласию и принятию конструктивного решения. Завершение переговоров. Культуральные различия в переговорах.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	

Согласована на портале № 16228

8 Медиация в конфликтах	Медиация в конфликтах.Процесс медиации. Принципы медиации. Стадии медиации. Функции медиатора (конфликтолога). Разрешение конфликтов на предприятии и в организации с помощью психолога-конфликтолога (медиатора). Медиаторство в условиях современной России.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
9 Особенности конфликтных ситуаций	Особенности конфликтных ситуаций.Внутриличностные конфликты. Ролевые конфликты. Уровень притязаний личности. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Конфликты в организациях. Основные типы и источники конфликтов. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Конфликты в больших группах. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Трудовые конфликты. Классовая борьба. Массовые беспорядки. Политические и межкультурные конфликты.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предшествующие дисциплины									
1 Введение в профиль "Информационный сервис"	+								
Последующие дисциплины									
1 Деловое общение						+	+		
2 Профессиональная этика и этикет							+		

Согласована на портале № 16228

3 Психологический практикум						+		+	

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Реферат
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Общая теория конфликта	Основные критерии конфликтологии. Конфликт. Типологии конфликтов, инцидентов в конфликтных ситуациях. Анатомия конфликта. Динамика конфликта. Конфликт и культура. Деструктивное и конструктивное манипулирование. Система классификации конфликтов. Основные противоречия и виды конфликтов.	4	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 16228

	Моделирование конфликта.		
	Итого	4	
2 Этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий	Психологический климат в коллективе. Стратегии поведения людей в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Конфликт и манипуляция. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта. Конфликтные личности. Деструктивные и конструктивные конфликты. Активное и пассивное поведение в конфликте. Роль посредника в конфликте. Интриги и основные препятствия их развитию.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
3 Технологии решения конфликтов	Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте. Эмоциональные состояния в конфликте. Отрицательные и положительные эмоции. Самоконцентрация и ее этапы. Осознаваемые и неосознаваемые процессы психики в конфликте. Критика, виды и формы. Классификация критики. Характеристика созидательной критики.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
4 Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него	Характеристика стадий разбора конфликта. Анализ, диагностика ситуации. Стадия планирования разрешения конфликта. Стадия конструктивной дискуссии. Процесс переговоров.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
5 Основные методы разрешения конфликтов	Характеристика прямых и косвенных методов разрешения конфликтов. Принципы скрытых воздействий. Особенности средств, методов и приемов защиты в конфликтах. Приемы психологической защиты при конфликтах. Преодоление психологической защиты. Стратегия и этапы выхода из конфликта.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
6 Конструктивные технологии разрешения конфликтов	Творческий подход к конфликту. Конструктивные решения конфликтных ситуаций. Способы выхода из конфликта. Основные формы завершения конфликта.	4	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 16228

	Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Выигрыш и проигрыш в конфликте.		
	Итого	4	
7 Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Искусство ведения переговоров	Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации. Жесткий, мягкий, торговый, сотруднический стили переговоров в конфликтах. Организация переговоров конфликтующих сторон и управление переговорным процессом. Требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы в процессе переговоров. Установление контакта между конфликтующими сторонами. Прием и передача информации. Продвижение к согласию и принятию конструктивного решения. Завершение переговоров. Культуральные различия в переговорах.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
8 Медиация в конфликтах	Процесс медиации. Принципы медиации. Стадии медиации. Функции медиатора (конфликтолога). Разрешение конфликтов на предприятии и в организации с помощью психолога-конфликтолога (медиатора).	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
9 Особенности конфликтных ситуаций	Внутриличностные конфликты. Ролевые конфликты. Уровень притязаний личности. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Конфликты в организациях. Основные типы и источники конфликтов. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Конфликты в больших группах.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

Согласована на портале № 16228

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
3 семестр				
1 Общая теория конфликта	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
2 Этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
3 Технологии решения конфликтов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	9		
4 Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	9		
5 Основные методы разрешения конфликтов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	11		
6 Конструктивные технологии разрешения конфликтов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	11		

Согласована на портале № 16228

7 Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Искусство ведения переговоров	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	11		
8 Медиация в конфликтах	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	13		
9 Особенности конфликтных ситуаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа,
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	11		
Итого за семестр		90		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		126		

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
3 семестр				
Домашнее задание	5	5	5	15
Конспект самоподготовки			5	5
Контрольная работа	10		10	20
Опрос на занятиях		5	5	10
Реферат			5	5
Собеседование	5	5	5	15
Итого максимум за период	20	15	35	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	35	70	100

Согласована на портале № 16228

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Конфликтология : Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2007. - 300[4] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Блынду, Л. Н. Основы конфликтологии : учебное пособие: В 2 ч. / Л. Н. Блынду ; Министерство образования Российской Федерации, Томский государственный педагогический университет. - Томск : ТМЦДО, 2008 - . Ч. 1. - 179 с. : ил., табл. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

3. Блынду, Л. Н. Основы конфликтологии : учебное пособие: В 2 ч. / Л. Н. Блынду ; Министерство образования Российской Федерации, Томский государственный педагогический университет. - Томск : ТМЦДО, 2008 - . Ч. 2.- 163 с. : ил., табл. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Степанов, Евгений Иванович. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов [Текст] : учебные пособия / Е. И. Степанов. - М. : ЛКИ, 2008. - 176 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

2. Управление конфликтом: что делать, если вы столкнулись с невыполненными обещаниями, обманутыми ожиданиями и агрессивным поведением [Текст] : научно-популярная литература / К. Паттерсон [и др.] ; пер. С. В. Лапаев. - М. : Вильямс, 2008. - 320 с. - Пер. с англ. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

3. Егидес, Аркадий Петрович. Психология конфликта [Текст] : учебное пособие / А. П. Егидес. - М. : Московская финансово-промышленная академия, 2011. - 320 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

Согласована на портале № 16228

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Конфликтология в социальной работе: Учебно-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работы студентов / Грик Н. А. - 2013. 19 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3059, дата обращения: 26.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- 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.

12.4. Ресурсы сети Интернет

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Научно-образовательный портал ТУСУРа

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью, читальный зал библиотеки

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются

Согласована на портале № 16228

альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Согласована на портале № 16228

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.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 16228

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Конфликтология

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **3**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- Ст. преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Экзамен: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 16228

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Должен знать классификацию и характеристики типов и видов конфликтов; этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы и конструктивные технологии разрешения конфликтов. ; Должен уметь анализировать и выявлять скрытые причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; выступать посредником при решении конфликта; использовать на практике психологические методики профилактики и решения конфликтов. ; Должен владеть навыками анализа и выявления скрытых причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; навыками выступления в роли посредника при решении конфликта; навыками применения психологических методик профилактики и решения конфликтов. ;
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения	Берет ответственность за завершение задач в исследовании,

Согласована на портале № 16228

	изучаемой области	определенных проблем в области исследования	приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	классификацию и характеристики типов и видов конфликтов; этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы и конструктивные технологии разрешения конфликтов; методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	анализировать и выявлять скрытые причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; выступать посредником при решении конфликта; использовать на практике психологические методики профилактики и решения конфликтов; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	навыками анализа и выявления скрытых причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; навыками выступления в роли посредника при решении конфликта; навыками применения психологических методик профилактики и решения конфликтов; навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат;	• Домашнее задание; • Реферат; • Экзамен;

Согласована на портале № 16228

	• Собеседование; • Экзамен;	• Собеседование; • Экзамен;	

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• классификацию и характеристики типов и видов конфликтов; этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы и конструктивные технологии разрешения конфликтов; методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• анализировать и выявлять скрытые причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; выступать посредником при решении конфликта; использовать на практике психологические методики профилактики и решения конфликтов; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• навыками анализа и выявления скрытых причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; навыками выступления в роли посредника при решении конфликта; навыками применения психологических методик профилактики и решения конфликтов; навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;
Хорошо (базовый уровень)	• классификацию и характеристики типов и видов конфликтов; этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы разрешения конфликтов; методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и	• анализировать и выявлять скрытые причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; выступать посредником при решении конфликта; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• навыками анализа и выявления скрытых причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; навыками посредника при решении конфликта; навыками применения психологических методик профилактики конфликтов; навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и

Согласована на портале № 16228

	культурные различия;;		культурные различия;;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• классификацию и характеристики типов и видов конфликтов; этапы развития конфликта и пути предупреждения; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы разрешения конфликтов; методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• анализировать и выявлять причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; использовать методики профилактики и решения конфликтов; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• навыками анализа причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом; навыками выступления в роли посредника при решении конфликта; навыками применения методик профилактики и решения конфликтов; навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;

2.2 Компетенция ПК-1

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы и конструктивные технологии разрешения конфликтов; методы организации контактной зоны предприятия сервиса;	анализировать и выявлять скрытые причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; выступать посредником при решении конфликта; использовать на практике психологические методики профилактики и решения конфликтов; применять методы организации контактной зоны предприятия сервиса;	навыками анализа и выявления скрытых причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; навыками выступления в роли посредника при решении конфликта; навыками применения психологических методик профилактики и решения конфликтов; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная	• Самостоятельная работа;

Согласована на портале № 16228

	работа;	работа;	
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Реферат; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы и конструктивные технологии разрешения конфликтов; методы организации контактной зоны предприятия сервиса;;	• анализировать и выявлять скрытые причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; выступать посредником при решении конфликта; использовать на практике психологические методики профилактики и решения конфликтов; применять методы организации контактной зоны предприятия сервиса;;	• навыками анализа и выявления скрытых причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; навыками выступления в роли посредника при решении конфликта; навыками применения психологических методик профилактики и решения конфликтов; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.;
Хорошо (базовый уровень)	• этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта и этапы выхода из него; основные методы разрешения конфликтов; методы организации контактной зоны предприятия сервиса;;	• анализировать и выявлять причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; выступать посредником при решении конфликта; использовать методики профилактики и решения конфликтов; применять методы организации контактной зоны	• навыками анализа и выявления скрытых причин конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и искусством управления своего поведения в конфликте; навыками выступления в роли посредника при решении конфликта; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.;

Согласована на портале № 16228

		предприятия сервиса;;	
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• этапы развития конфликта; технологии общения в конфликте, стадии разбора конфликта; основные методы и конструктивные технологии разрешения конфликтов; методы организации контактной зоны предприятия сервиса;;	• анализировать и выявлять причины конфликтов; применять техники управления конфликтным процессом; использовать методики профилактики и решения конфликтов; применять методы организации контактной зоны предприятия сервиса;;	• навыками анализа конфликтов; техниками управления конфликтным процессом и управления своего поведения в конфликте; навыками посредника при решении конфликта; навыками применения методик профилактики и решения конфликтов; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются 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, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

– Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология сегодня. Конфликт и культура. Деструктивное и конструктивное манипулирование. Система классификации конфликтов. Основные противоречия и виды конфликтов. Психологический климат в коллективе. Стратегии поведения людей в конфликте. Конфликтные личности. Роль посредника в конфликте. Интриги и основные препятствия их развитию. Эмоциональные состояния в конфликте. Отрицательные и положительные эмоции. Осознаваемые и неосознаваемые процессы психики в конфликте. Критика, виды и формы.Стадия планирования разрешения конфликта. Приемы психологической защиты при конфликтах. Способы выхода из конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации. Функции медиатора (конфликтолога). Разрешение конфликтов на предприятии и в организации с помощью психолога-конфликтолога (медиатора). Внутриличностные конфликты. Ролевые конфликты. Причины межличностных конфликтов.Конфликты в организациях. Конфликты в больших группах. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Трудовые конфликты.

3.2 Темы рефератов

– Моделирование конфликта. Психологический климат в коллективе. Роль посредника в конфликте. Интриги и основные препятствия их развитию. Эмоциональные состояния в конфликте. Приемы психологической защиты при конфликтах. Выигрыш и проигрыш в конфликте. Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации. конструктивного решения. Завершение переговоров. Культуральные различия в переговорах. Причины межличностных конфликтов. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Трудовые конфликты. Классовая борьба. Массовые беспорядки. Политические и межкультурные конфликты.

3.3 Темы домашних заданий

– Конфликт и культура. Деструктивное и конструктивное манипулирование. Система классификации конфликтов. Основные противоречия и виды конфликтов. Моделирование конфликта. Психологический климат в коллективе. Стратегии поведения людей в конфликте. Конфликтные личности. Деструктивные и конструктивные конфликты. Активное и пассивное поведение в конфликте. Эмоциональные состояния в конфликте. Критика, виды и формы. Тема 4. Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него –Стратегия и этапы выхода из конфликта. Творческий подход к конфликту. Конструктивные решения конфликтных ситуаций. Жесткий,

Согласована на портале № 16228

мягкий, торговый, сотруднический стили переговоров в конфликтах. Ролевые конфликты. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми.

3.4 Вопросы на собеседование

– Конфликт. Типологии конфликтов, инцидентов в конфликтных ситуациях. Анатомия конфликта. Динамика конфликта. Конфликт и культура. Деструктивное и конструктивное манипулирование. Система классификации конфликтов. Основные противоречия и виды конфликтов. Моделирование конфликта. Стратегии поведения людей в конфликте. \Конфликт и манипуляция. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта. Конфликтные личности. Деструктивные и конструктивные конфликты. Активное и пассивное поведение в конфликте. Роль посредника в конфликте. Интриги и основные препятствия их развитию. Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте. Эмоциональные состояния в конфликте. Характеристика созидательной критики. Характеристика стадий разбора конфликта. Анализ, диагностика ситуации. Стадия планирования разрешения конфликта. Характеристика прямых и косвенных методов разрешения конфликтов. Конструктивные решения конфликтных ситуаций.Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации. Установление контакта между конфликтующими сторонами.Процесс медиации. Разрешение конфликтов на предприятии и в организации с помощью психолога-конфликтолога (медиатора). Внутриличностные конфликты. Ролевые конфликты. Уровень притязаний личности. Особенности межличностных конфликтов.

3.5 Темы опросов на занятиях

– Конфликтология как наука и искусство решения конфликтов. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология сегодня. Предмет и основные критерии конфликтологии. Конфликт. Типологии конфликтов, инцидентов в конфликтных ситуациях. Анатомия конфликта. Динамика конфликта. Конфликт и культура. Деструктивное и конструктивное манипулирование. Система классификации конфликтов. Основные противоречия и виды конфликтов. Моделирование конфликта.

– Характеристика этапов развития конфликта. Психологический климат в коллективе. Стратегии поведения людей в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Конфликт и манипуляция. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта. Конфликтные личности. Деструктивные и конструктивные конфликты. Активное и пассивное поведение в конфликте. Роль посредника в конфликте. Интриги и основные препятствия их развитию.

– Технологии решения конфликтов. Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте. Эмоциональные состояния в конфликте. Отрицательные и положительные эмоции. Самоконцентрация и ее этапы. Осознаваемые и неосознаваемые процессы психики в конфликте. Критика, виды и формы. Классификация критики. Характеристика созидательной критики.

– Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него. Характеристика стадий разбора конфликта. Анализ, диагностика ситуации. Стадия планирования разрешения конфликта. Стадия конструктивной дискуссии. Процесс переговоров.

– Основные методы разрешения конфликтов. Характеристика прямых и косвенных методов разрешения конфликтов. Принципы скрытых воздействий. Особенности средств, методов и приемов защиты в конфликтах. Приемы психологической защиты при конфликтах. Преодоление психологической защиты. Стратегия и этапы выхода из конфликта.

– Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Искусство ведения переговоров. Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации. Жесткий, мягкий, торговый, сотруднический стили переговоров в конфликтах. Организация переговоров конфликтующих сторон и управление переговорным процессом. Требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы в процессе переговоров. Установление контакта между конфликтующими сторонами. Прием и передача информации. Продвижение к согласию и принятию конструктивного решения. Завершение переговоров. Культуральные различия в переговорах.

– Особенности конфликтных ситуаций. Внутриличностные конфликты. Ролевые конфликты. Уровень притязаний личности. Особенности межличностных конфликтов.

Согласована на портале № 16228

Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Конфликты в организациях. Основные типы и источники конфликтов. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Конфликты в больших группах. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Трудовые конфликты. Классовая борьба. Массовые беспорядки. Политические и межкультурные конфликты.

3.6 Темы контрольных работ

– Общая теория конфликта. Система классификации конфликтов. Основные противоречия и виды конфликтов. Моделирование конфликта. Этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий. Технологии решения конфликтов. Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него. Основные методы разрешения конфликтов. Конструктивные технологии разрешения конфликтов. Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Искусство ведения переговоров. Медиация в конфликтах. Особенности конфликтных ситуаций.

3.7 Экзаменационные вопросы

– Конфликтология как наука и искусство решения конфликтов. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология сегодня. Предмет и основные критерии конфликтологии. Конфликт. Типологии конфликтов, инцидентов в конфликтных ситуациях. Анатомия конфликта. Динамика конфликта. Конфликт и культура. Деструктивное и конструктивное манипулирование. Система классификации конфликтов. Основные противоречия и виды конфликтов. Моделирование конфликта. Этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий. Характеристика этапов развития конфликта. Психологический климат в коллективе. Стратегии поведения людей в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Конфликт и манипуляция. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта. Конфликтные личности. Деструктивные и конструктивные конфликты. Активное и пассивное поведение в конфликте. Роль посредника в конфликте. Интриги и основные препятствия их развитию. Технологии решения конфликтов. Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте. Эмоциональные состояния в конфликте. Отрицательные и положительные эмоции. Самоконцентрация и ее этапы. Осознаваемые и неосознаваемые процессы психики в конфликте. Критика, виды и формы. Классификация критики. Характеристика созидательной критики. Стадии разбора конфликта. Характеристика стадий разбора конфликта. Анализ, диагностика ситуации. Стадия планирования разрешения конфликта. Стадия конструктивной дискуссии. Процесс переговоров. Основные методы разрешения конфликтов. Характеристика прямых и косвенных методов разрешения конфликтов. Принципы скрытых воздействий. Особенности средств, методов и приемов защиты в конфликтах. Приемы психологической защиты при конфликтах. Преодоление психологической защиты. Стратегия и этапы выхода из конфликта. Конструктивные технологии разрешения конфликтов. Творческий подход к конфликту. Конструктивные решения конфликтных ситуаций. Способы выхода из конфликта. Основные формы завершения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Выигрыш и проигрыш в конфликте. Процесс переговоров в конфликтных ситуациях. Искусство ведения переговоров. Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации. Жесткий, мягкий, торговый, сотруднический стили переговоров в конфликтах. Организация переговоров конфликтующих сторон и управление переговорным процессом. Требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы в процессе переговоров. Установление контакта между конфликтующими сторонами. Прием и передача информации. Продвижение к согласию и принятию конструктивного решения. Завершение переговоров. Культуральные различия в переговорах. Медиация в конфликтах. Процесс медиации. Принципы медиации. Стадии медиации. Функции медиатора (конфликтолога). Разрешение конфликтов на предприятии и в организации с помощью психолога-конфликтолога (медиатора). Медиаторство в условиях современной России. Особенности конфликтных ситуаций. Внутриличностные конфликты. Ролевые конфликты. Уровень притязаний личности. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Конфликты в организациях. Основные

Согласована на портале № 16228

типы и источники конфликтов. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Конфликты в больших группах. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Трудовые конфликты. Классовая борьба. Массовые беспорядки. Политические и межкультурные конфликты.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Конфликтология : Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2007. - 300[4] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Блынду, Л. Н. Основы конфликтологии : учебное пособие: В 2 ч. / Л. Н. Блынду ; Министерство образования Российской Федерации, Томский государственный педагогический университет. - Томск : ТМЦДО, 2008 - . Ч. 1. - 179 с. : ил., табл. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

3. Блынду, Л. Н. Основы конфликтологии : учебное пособие: В 2 ч. / Л. Н. Блынду ; Министерство образования Российской Федерации, Томский государственный педагогический университет. - Томск : ТМЦДО, 2008 - . Ч. 2.- 163 с. : ил., табл. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Степанов, Евгений Иванович. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов [Текст] : учебные пособия / Е. И. Степанов. - М. : ЛКИ, 2008. - 176 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

2. Управление конфликтом: что делать, если вы столкнулись с невыполненными обещаниями, обманутыми ожиданиями и агрессивным поведением [Текст] : научно-популярная литература / К. Паттерсон [и др.] ; пер. С. В. Лапаев. - М. : Вильямс, 2008. - 320 с. - Пер. с англ. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

3. Егидес, Аркадий Петрович. Психология конфликта [Текст] : учебное пособие / А. П. Егидес. - М. : Московская финансово-промышленная академия, 2011. - 320 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Конфликтология в социальной работе: Учебно-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работы студентов / Грик Н. А. - 2013. 19 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3059, свободный.

4.4. Ресурсы сети Интернет

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Научно-образовательный портал ТУСУРа

Согласована на портале № 16228