

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

Социально-гуманитарный факультет

 Цевелева И.В.

«29» июня 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Конфликтология»**

Направление подготовки	42.03.01 Реклама и связи с общественностью	
Направленность (профиль) образовательной программы	Реклама и связи с общественностью в медиаиндустрии	
Квалификация выпускника	Бакалавр	
Год начала подготовки (по учебному плану)	2021	
Форма обучения	Очная форма	
Технология обучения	Традиционная	
Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
2	3	4
Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение	
Зачет с оценкой	Кафедра ППСР - «Педагогика, психология и социальная работа»	

Комсомольск-на-Амуре  
2021

Разработчик рабочей программы:

Доцент кафедры ППСР, кандидат педагогических наук, доцент

\_\_\_\_\_  
(должность, степень, ученое звание)



\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.В. Шинкорук

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Педагогики, психологии и социальной работы

\_\_\_\_\_  
(наименование кафедры)



\_\_\_\_\_  
(подпись)

Т.Е. Наливайко

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Заведующий выпускающей кафедрой Истории и культурологии

\_\_\_\_\_  
(наименование кафедры)



\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ж.В. Петрунина

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

## 1 Общие положения

Рабочая программа дисциплины «Введение в профессиональную деятельность» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №512 08.06.2017, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Реклама и связи с общественностью в медиаиндустрии» по направлению 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью".

Практическая подготовка реализуется на основе Профессионального стандарта: 06.009 «Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. N 535н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 сентября 2014 г., регистрационный N 33973)

Обобщенная трудовая функция: В. Организация продвижения продукции СМИ.  
В/01.6 Организация маркетинговых исследований в области СМИ

Задачи дисциплины	Сформировать представление о сущности и природе конфликта, конфликтных стратегиях; Охарактеризовать способы конфликтного взаимодействия и управления конфликтом; Формировать умения осуществлять целенаправленный и обоснованный выбор стратегии и тактики поведения в конфликте; Способствовать развитию навыков диагностики и разрешения конфликтов, саморегуляции в конфликте.
Основные разделы / темы дисциплины	Природа и структура конфликта. Личность и конфликт. Динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Профилактика и прогнозирование конфликтов. Техники поведения в конфликте. Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины «Возрастная психология» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применяет основные методы и нормы социаль-	Знать основы социального взаимодействия, конфликтологии и медиации  Уметь организовывать межличностное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде на основе принципов бесконфликтного общения  Владеть навыками профилактики конфликтов в командной

	ного взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. УК-3.3. Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	работе и межличностного взаимодействия в конфликтной ситуации.
Общепрофессиональные		
-	-	-
Профессиональные		
-	-	-

### 3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к дисциплинам, формируемым участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин «Теория и практика успешной коммуникации», «Менеджмент»

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Конфликтология», будут востребованы при изучении последующих дисциплин: «Управление инновационными проектами».

Дисциплина «Конфликтология» частично реализуется в форме практической подготовки. Практическая подготовка организуется путем проведения практических занятий.

Дисциплина «Конфликтология» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся культуры внутригруппового взаимодействия.

### 4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 з.е., 144 акад. час.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего</b>	24
В том числе:	
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	12

<b>Объем дисциплины</b>	<b>Всего академических часов</b>
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) в том числе в форме практической подготовки:	12  12 часов практ.подг.
<b>Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа</b> , включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	120
Промежуточная аттестация обучающихся – Зачет с оценкой	0

**5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы**

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
<b>Природа и структура конфликта.</b> Понятие конфликта. Структура конфликта. Классификация конфликтов. Источники и функции конфликтов в социальной сфере. Причины конфликтов. Формулы конфликтов. Потери и искажение информации при общении оппонентов.	1	2 (из них 2*)		16
<b>Личность и конфликт.</b> Конфликт и депрессия. Конфликт и стресс. Конфликт и суицид. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Генезис внутриличностного конфликта. Особенности переживания внутриличностного конфликта.	1	2 (из них 2*)		16
<b>Динамика конфликта.</b> Конфликтная ситуация. Основные этапы и периоды в развитии конфликта. Эскалация конфликта. Динамика различных видов конфликта.	2	2 (из них 2*)		16
<b>Стратегии поведения в конфликтной ситуации.</b> Традиционные стили поведения в конфликте. Особенности конфликтного взаимодействия. Ос-	2	2 (из них 2*)		16

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
новные субъекты конфликта. Психология участников конфликта.				
<b>Профилактика и прогнозирование конфликтов.</b> Особенности профилактики и прогнозирования конфликтов. Условия предупреждения конфликтов. Технологии предупреждения конфликтов. Психология конструктивной критики.	2	1 (из них 1*)		16
<b>Техники поведения в конфликте.</b> Техники обратной связи. Техники снятия напряженности. Техника «Я-сообщение». Техники амортизации. Психологическое айкидо.	2	1 (из них 1*)		16
<b>Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций</b> Формы, условия, логика конструктивного завершения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов. Работа медиатора по разрешению конфликта.	2	2 (из них 4*)		24
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>120</b>

\* реализуется в форме практической подготовки

## 6 Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

При планировании самостоятельной работы студенту рекомендуется руководствоваться следующим распределением часов на самостоятельную работу (таблица 4):

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

Компоненты самостоятельной работы	Количество часов
Изучение теоретических разделов дисциплины	50
Подготовка к занятиям семинарского типа	50
Подготовка и оформление контрольной работы	20
	120

## 7 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации представлен в Приложении 1.

Полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), практике хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **8.1 Основная литература**

1 Замедлина, Е. А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 141 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1062378> (дата обращения: 04.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

2 Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1052434> (дата обращения: 04.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

3 Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : МФПА, 2011. - 320 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/451223> (дата обращения: 04.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

### **8.2 Дополнительная литература**

4 Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебник / А.В. Дмитриев. - 4е изд., перераб. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2019. - 336 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030865> (дата обращения: 04.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

5 Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г. И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 289 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1112984> (дата обращения: 04.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

6 Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 04.06.2021). ). – Режим доступа: по подписке.

7 Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477646> (дата обращения: 04.06.2021). ). – Режим доступа: по подписке.

8 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472971> (дата обращения: 04.06.2021). ). – Режим доступа: по подписке.

9 Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472948> (дата обращения: 04.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

10 Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474718> (дата обращения: 04.06.2021). — Режим доступа: по подписке.

### **8.3 Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

1 РД ФГБОУ ВО «КНАГУ» 013-2016. Текстовые студенческие работы. Правила оформления : дата введения 2016-03-10. – Комсомольск-на-Амуре : ФГБОУ ВО «КНАГУ», 2016. – 55 с.

2 Учебно-методический комплекс дисциплины, размещенный в личных кабинетах студентов

3 Электронный курс «Конфликтология»// Сайт КНАГУ, Центр дистанционного обучения. – URL: [http:// https://learn.knastu.ru/courses/about/740](http://https://learn.knastu.ru/courses/about/740), (дата обращения 10.06.2020).- Режим доступа: из личного кабинета студента.

### **8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

1 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. Договор № 4378 эбс ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010 004 6311 244 от 13 апреля 2021 г.

2 Электронно-библиотечная система IPRbooks. Лицензионный договор № ЕП 44/4 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010 003 6311 244 от 05 февраля 2021 г.

3 Электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU (периодические издания) Договор № ЕП 44/3 на оказание услуг доступа к электронным изданиям ИКЗ 211 272 7000769 270 301 001 0010 002 6311 244 от 04 февраля 2021 г.

4 Образовательная платформа Юрайт. Договор № ЕП44/2 на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010001 6311 244 от 02 февраля 2021 г.

### **8.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1 Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Федеральный портал. - URL: <http://window.edu.ru>. – Режим доступа: свободный.

2 Научно-популярный психологический портал Psychojournal. - URL: <https://zhazhda.biz/base/delovoe-obshhenie>. – Режим доступа: свободный.

3 Психология: Онлайн-журнал . URL: <https://psychojournal.ru/>, Режим доступа: свободный.

4 Тестотека: Психологический сайт. – URL: <http://psychologytoday.ru/>, Режим доступа: свободный..

5 Психология сегодня: Интернет-журнал. – URL: <http://window.edu.ru>, Режим доступа: свободный.

### **8.6 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**



Таблица 5 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты / условия использования
Microsoft Imagine Premium	Лицензионный договор АЭ223 №008/65 от 11.01.2019
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: <a href="https://www.openoffice.org/license.html">https://www.openoffice.org/license.html</a> (Программа распространяется на условиях GNU General Public License)

## 9 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

### 9.1 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

### 9.2 Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

### 9.3 Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

#### **9.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

#### **9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;

- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

#### **9.5.1 Методические указания при работе над конспектом лекции**

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций... и т.д.

#### **9.5.2. Методические указания по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к практическим занятиям**

Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы необходимо стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

#### **9.5.3 Методические указания по выполнению практических заданий**

Фонд оценочных средств по дисциплине включает в себя практические задания. Практические задания выполняются студентом в межсессионный период самостоятельно. При этом необходимо изучить рекомендованную литературу и интернет-источники представленные в разделе 8.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

Практические задания выполняются письменно в тетради или в электронном документе (который должен быть распечатан) и представляются для обсуждения на практических занятиях в период сессии по расписанию учебных занятий.

#### **9.5.4 Методические указания по выполнению теста**

Контрольное тестирование осуществляется в период сессии. Для подготовки к тестированию необходимо, опираясь на типовые вопросы теста, представленные в Приложении 1, изучить рекомендованные материалы из пункта 8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

#### **9.5.5 Методические указания по выполнению контрольной работы**

Контрольная работа оформляется в соответствии с РД ФГБОУ ВО "КнАГУ" 013-2016 "Текстовые студенческие работы. Правила оформления". Соответствие РД является одним из критериев оценки качества контрольной работы.

Контрольная работа представляет собой самостоятельное изучение отдельных теоретических вопросов, формулирование собственной позиции по рассматриваемому вопросу и выполнение практического задания. Ответ на вопрос должен быть развернутым, содержать теоретические положения и демонстрационные примеры.

Решение практических задач осуществляется с опорой на теоретические положения и включает в себя ответ на вопрос задачи и его обоснование с точки зрения конфликтологии. Например, для обоснования выбора решения задачи могут быть обозначены признаки

конфликта, функции конфликта, участники конфликта и их возможности влияния на ситуацию, позиции субъектов конфликта, принципы поведения в конфликтных ситуациях, механизмы разрешения конфликта, названы техники снятия напряжения в конфликтных ситуациях.

Содержание контрольной работы должно быть представлено системно и логично, в научном стиле. Не допускается использование просторечных слов и выражений, жаргонизмов. Объем работы - от 8 до 12 печатных страниц.

Контрольная работа должна содержать:

- 1 Титульный лист со всеми реквизитами.
- 2 Содержание
- 3 Ответ на теоретический вопрос
- 4 Решения задач (сам текст задачи обязательно перенести и выделить жирным шрифтом)
- 5 Список использованных источников.

В списке использованных источников должно быть не менее 5-ти различных источников. Допускается включение таблиц, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. При заимствовании информации необходимо ссылаться на её источник. Ссылка оформляется в соответствии с правилами оформления текстовых работ студентов.

Номер варианта выбирается по последней цифре номера зачетной книжки. Номер варианта соответствует последней цифре в зачетке.

Контрольная работа выставляется в личный кабинет студента до сессии.

Показатели оценки и критерии оценивания контрольной работы представлены в Приложении 1.

#### **9.5.6 Методические указания по работе с электронным курсом**

Электронный образовательный курс «Конфликтология» представлен на сайте университета в разделе «Центр дистанционного обучения КнАГУ».

Вход в электронный курс осуществляется из личного кабинета студента. Приступая к изучению электронного курса необходимо ознакомиться с его описанием. Особое внимание необходимо уделить изучению списка наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них, зафиксировав требования к оформлению результатов изучения курса и соблюдая их.

Изучение электронного курса предполагает систематическое осуществление обратной связи с преподавателем в режиме оффлайн (в соответствии с расписанием занятий и консультаций) и онлайн (в чате электронного курса).

## **10 Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **10.1 Учебно-лабораторное оборудование**

Отсутствует

### **10.2 Технические и электронные средства обучения**

#### **Лекционные занятия.**

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации).

Для реализации дисциплины подготовлены следующие презентации:

- 1 Структура конфликта
- 2 Медиация: процесс и стадии

### **Практические занятия.**

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

### **Самостоятельная работа.**

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде КнАГУ:

- читальный зал НТБ КнАГУ;

## **11 Иные сведения**

### **Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

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 или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

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

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине**

**«Конфликтология»**

Направление подготовки	42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Направленность (профиль) образовательной программы	Реклама и связи с общественностью в медиаиндустрии
Квалификация выпускника	Бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2021
Форма обучения	очная
Технология обучения	традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
2	3	4

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачет с оценкой	Кафедра ППСР - «Педагогика, психология и социальная работа»

## 1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные</b>		
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</p> <p>УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применяет основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p> <p>УК-3.3. Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.</p>	<p>Знать основы социального взаимодействия, конфликтологии и медиации</p> <p>Уметь организовывать межличностное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде на основе принципов бесконфликтного общения</p> <p>Владеть–навыками профилактики конфликтов в командной работе и межличностного взаимодействия в конфликтной ситуации.</p>
<b>Общепрофессиональные</b>		
-	-	-
<b>Профессиональные</b>		
-	-	-

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
<p>Природа и структура конфликта.</p> <p>Личность и конфликт.</p> <p>Динамика</p>	УК-3	Сообщение	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие сообщения теме/вопросу, поставленным целям и задачам;</li> <li>- проблемность;</li> <li>- полнота рассмотрения темы;</li> <li>- аргументированность</li> <li>- логичность</li> <li>-речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота</li> </ul>



<p>конфликта.</p> <p>Стратегии поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Профилактика и прогнозирование конфликтов.</p> <p>Техники поведения в конфликте.</p> <p>Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций</p>			<p>языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);</p> <p>-наличие ссылок на исследователей; на информационные ресурсы (сайты, литература);</p> <p>-самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность</p>
		Практическое задание	<p>- знание учебного материала (при ответе);</p> <p>-понимание задания;</p> <p>-полнота выполнения задания;</p> <p>-правильность ответов на вопросы;</p> <p>- способность применить теоретический материал в практической работе;</p> <p>- видение основных связей и закономерностей;</p> <p>-адекватное использование источников и литературы;</p> <p>-соблюдает очередность, этапность и т.п.</p>
		Тест	Общая сумма баллов, которая может быть получена за тест
		Контрольная работа	<p>- соответствие предполагаемым ответам;</p> <p>- самостоятельность, оригинальность рассуждений;</p> <p>- логика рассуждений;</p> <p>неординарность подхода к решению;</p> <p>-соответствие требованиям оформления.</p>

**2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций**

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
3 семестр				
<i>Промежуточная аттестация в форме «Зачет_с_оц»</i>				
1	Сообщение	По расписанию практических занятий	5 баллов Максимально – 35 баллов	5 баллов – высокий уровень владения материалом; полнота и четкость раскрытия вопроса; логичность, стройность, структурированность текста; проблемность, высокая речевая культура; ссылки на источники; акцентирование основных моментов; выводы.

	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сроки выполнения</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
				<p>4 балла – достаточный уровень владения материалом; недочеты в полноте и четкости раскрытия вопроса; нарушена логичность, стройность, структурированность текста; допускает речевые ошибки.</p> <p>3 балла – низкий уровень владения материалом, неполнота раскрытия темы, речевые ошибки.</p>
2	Практическое задание	По расписанию практических занятий	5 баллов Максимальное количество – 35 баллов	<p>5 баллов - студент демонстрирует понимание задний; имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы; даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания; выполняет все задания</p> <p>4 балла - студент демонстрирует понимание заданий; показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы; выполнил все задания, но при этом допустил незначительные неточности при выполнении заданий, имея неполное понимание учебного материала.</p> <p>3 балла - студент в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы. Студент затрудняется с пониманием предложенного задания, даёт неполный ответ, испытывает трудности при поиске информации, её использовании и оформлении.</p> <p>2 балла - имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы. Студент даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.</p>
3	Тест	По расписанию практических	10 баллов	<p>10 баллов – более 90 % правильных ответов</p> <p>7 баллов – более 70% правильных ответов;</p>

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
		занятий		5 балла – более 50% правильных ответов 2 балла – менее 50% правильных ответов
4	Контрольная работа	До сессии выставляется в личный кабинет студента	20 баллов	10 баллов – вопросы раскрыты широко и полно; представлены ссылки на конкретные исследования и авторов; текст представлен аналитично; сделаны выводы; присутствует аргументированная точка зрения автора; оформление работы полностью соответствует требованиям РД. 7 баллов – вопросы раскрыты полно, но не аналитично; представлены ссылки на конкретные исследования и авторов; выводы не четкие; позиция автора не представлена; в оформлении работы есть некоторые несоответствия РД. 4 балла – вопросы раскрыты не полно; ссылки на авторов отсутствуют; выводы не сделаны; собственная позиция не обозначена; оформление работы с нарушением РД. 2 балла – представленный материал не отражает сути поставленных вопросов и (или) значительно нарушены требования РД в оформлении работы.
ИТОГО:		-	100 баллов	-
<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:</b> 0 – 64 % от максимально возможной суммы баллов – «неудовлетворительно» (недостаточный уровень для промежуточной аттестации по дисциплине); 65 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – «удовлетворительно» (пороговый (минимальный) уровень); 75 – 84 % от максимально возможной суммы баллов – «хорошо» (средний уровень); 85 – 100 % от максимально возможной суммы баллов – «отлично» (высокий (максимальный) уровень)				

### 3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

#### 3.1 Задания для текущего контроля успеваемости

##### Темы для сообщений

Тема 1 Природа и структура конфликта.

1.1 Понятие конфликта.

1.2 Структура конфликта.

1.3 Классификация конфликтов.

1.4 Источники и функции конфликтов в социальной сфере.

1.5 Причины конфликтов.

1.6 Формулы конфликтов.

1.7 Потери и искажение информации при общении оппонентов.

Тема 2 Личность и конфликт.

2.1 Конфликт и депрессия.

2.2 Конфликт и стресс.

2.3 Конфликт и суицид.

2.4 Подходы к пониманию внутриличностного конфликта.

2.5 Генезис внутриличностного конфликта.

2.6 Особенности переживания внутриличностного конфликта.

Тема 3 Динамика конфликта.

3.1 Конфликтная ситуация.

3.2 Основные этапы и периоды в развитии конфликта.

3.3 Эскалация конфликта.

3.4 Динамика различных видов конфликта.

Тема 4 Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

4.1 Традиционные стили поведения в конфликте.

4.2 Особенности конфликтного взаимодействия.

4.3 Основные субъекты конфликта.

4.4 Психология участников конфликта.

Тема 5 Профилактика и прогнозирование конфликтов.

5.1 Особенности профилактики и прогнозирования конфликтов.

5.2 Условия предупреждения конфликтов.

5.3 Технологии предупреждения конфликтов.

5.4 Психология конструктивной критики.

Тема 6 Техники поведения в конфликте.

6.1 Техники обратной связи.

6.2 Техники снятия напряженности.

6.3 Техника «Я-сообщение».

6.4 Техники амортизация.

6.5 Психологическое айкидо.

Тема 7 Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций

7.1 Формы, условия, логика конструктивного завершения конфликтов.

7.2 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.

7.3 Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов.

7.4 Работа медиатора по разрешению конфликта.

**Задания практических занятий**  
**Практическое занятие 1**  
**(реализуются в форме практической подготовки)**

**Тема:** Природа и структура конфликта.

**Задание:**

1. Выберите из своей жизненной практики и опишите рабочий конфликт
2. Опишите границы этого конфликта (таблица 1)
3. Опишите конструктивные и деструктивные стороны этого конфликта (таблица 1)
4. Опишите, как этот конфликт разрешился в реальности (таблица 1)
5. Проанализируйте конфликт (таблица 2)

## Рекомендуемая схема оформления задания

### 1 Описание конфликта

Описание ситуации	
Признаки конфликта в данной ситуации	
Границы конфликта: А) пространственные	
Б) временные	
В) внутрисистемные	
Участники конфликта: Основные	
Группы поддержки	
Другие участники	
Деструктивные последствия конфликта	
Конструктивные последствия конфликта	
Разрешение конфликта	

### 2 Анализ конфликта

Параметры конфликта	Субъект 1	Субъект 2
Стороны конфликта		
Предмет конфликта		
Объект конфликта		
Мотивы		
Образ конфликта		
Позиции		

### Практическое занятие 2

(реализуется в форме практической подготовки)

**Тема:** Личность и конфликт.

**Задание.** Разделитесь на группы. Смоделируйте ситуации (конфликтные и неконфликтные), инсценируйте их и предложите другим группам идентифицировать конфликты в представленных ситуациях

### Практическое занятие 3

(реализуются в форме практической подготовки)

**Тема:** Динамика конфликта.

**Задание:** Проанализируйте возрастные кризисы, сформулируйте основные принципы и подходы, на которые может опираться социальный работник при взаимодействии с человеком, находящимся в возрастном кризисе.

Таблица - Кризисы возрастного развития

Возраст (по периодизации)	Кризис: название и хронологические рамки	Характеристика кризиса	Особенности взаимодействия с личностью в кризисе

--	--	--	--

**Практическое занятие 4**  
**(реализуются в форме практической подготовки)**

**Тема:** Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Задание 1 Заполните таблицу

Таблица – Стили поведения в конфликте

Название стиля	Характеристика стиля	Условия выбора	Недостатки

Задание 2. Подберите в сети интернет (и вставьте сюда) картинки (фото, рисунки), иллюстрирующие все стили поведения в конфликте.

Задание 3. Проанализируйте стратегии поведения в конфликтной ситуации, описанной в карте конфликта «Случай на практике» (выдается на занятии). Ответьте на вопросы:

- А) каким стилям соответствует поведение (блоки мятного цвета на карте конфликта):
- Б) Какая стратегия оказалась эффективной и почему?
- В) Какие стратегии привели к эскалации конфликта?
- Г) Что такое эскалация конфликта?

**Практическое занятие 5**  
**(реализуются в форме практической подготовки)**

**Тема:** Профилактика и прогнозирование конфликтов.

Задание 1: Заполните таблицу, приводя деструктивный (как не надо) и конструктивный (как надо) примеры для каждого правила обратной связи.

Таблица – Правила обратной связи

Деструктивный пример	Конструктивный пример
Правило 1.....	
Правило 2.....	

Задание 2. Создайте 3 формулы Я-сообщений\*\* для различных ситуаций:

- А) вы-подчиненный,
- Б) вы-начальник,
- В) вы-равноправный партнер.

Заполните таблицу (желтым курсивом выделен пример выполнения задания):

Описание ситуации	Я-сообщение

### Практическое занятие 6 (реализуются в форме практической подготовки)

**Тема:** Техники поведения в конфликте.

**Задание:** Рассмотрите техники, повышающие и снижающие напряжение в конфликте (они представлены в левом столбце таблиц). Приведите примеры слов, жестов, фраз, суждений на каждую из техник. Заполните таблицу

Таблица 1 Техники, повышающие напряжение в конфликте

Суть приема	Пример
Перебивание партнера.	
Игнорирование эмоционального состояния	
Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего	
Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера	
Принижение партнера, негативная оценка личности партнера	
Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее	
Поиск виноватых и обвинение партнера	
Переход на «личности»	

Таблица 2 Техники, снижающие напряжение в конфликте

Суть приема	Пример
Проявление интереса к проблемам партнера	
Подчеркивание общности с партнером (сходства интересов, мнений, целей)	
Вербализация эмоционального состояния	
Предоставление партнеру возможности выговориться	
Обращение к фактам	
Предложение конкретного выхода из ситуации	
В случае своей неправоты, немедленное её признание	
Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	

Задание 2 - Смоделируйте 4 профессиональных конфликта: «Работник-Клиент», «Работник-Работник», «Руководитель- Работник», «Работник – Представитель внешней организации»

- Осуществите анализ каждой из ситуаций.
- Представьте варианты решения конфликта
- Спрогнозируйте последствия конфликтов

### Практическое занятие 7

(реализуются в форме практической подготовки)

Тема: Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций

Задание 1. Опишите любую конфликтную ситуацию\* и разработайте модель управления конфликтом. Воспользуйтесь схемой-таблицей, представленной ниже.

Модель управления конфликтом

Этап 1	Описание конфликта:		
Этап 2 Анализ конфликта	Стороны конфликта	Сторона 1: _____	Сторона 2: _____
	Цели и интересы		
	Возможности		
Этап 3 Построение вероятностных моделей развития конфликта	Модели (варианты) конфликта	Ход конфликта	Результаты конфликта
	Вариант 1		
	Вариант 2		
	Вариант 3		
Этап 4 Выбор оптимальной модели развития конфликта	Описать оптимальную модель (опираясь на представленные выше варианты)		
Этап 5 Выбор методов разрешения конфликта	Описать методы разрешения конфликта		

Задание 2. Разнесите методы разрешения конфликтов по столбцам (запишите методы, представленные после таблицы в соответствующий столбец):

Внутриличностные методы	Межличностные методы	Структурные методы	Психологические методы

Список методов: регрессия, уклонение, компромисс, вознаграждения, соперничество, порицание, воспитательная беседа, идентификация, формулировка общих целей, вытеснение, дисциплинарные санкции, приспособление, обращение к руководителю, разъяснение функциональных обязанностей, отрицание, вынесение проблемы на обсуждение, субли-



мация, сотрудничество, проекция, разъяснение ожиданий от работника, рационализация, увольнение работника.

### Типовые вопросы теста

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликт — это:
  - а) борьба мнений;
  - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
  - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
  - д) столкновение противоположных позиций.
2. Противоборство — это:
  - а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
  - б) столкновение интересов;
  - в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;
  - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
  - а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
  - б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
  - в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
  - г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
  - д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
4. Конфликтная ситуация — это:
  - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
  - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
  - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
  - г) причина конфликта;
  - д) этап развития конфликта.
5. Причина конфликта — это:
  - а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
  - б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
  - в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
  - г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
  - д) то, из-за чего возникает конфликт.
6. То, из-за чего возникает конфликт — это:
  - а) мотивы конфликта;
  - б) позиции конфликтующих сторон;
  - в) предмет конфликта;

- г) стороны конфликта;
  - д) образ конфликтной ситуации.
7. Образ конфликтной ситуации — это:
- а) то, из-за чего возникает конфликт;
  - б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
  - в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
  - г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
  - д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
8. Инцидент — это:
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
  - б) истинная причина конфликта;
  - в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
  - г) то, из-за чего возникает конфликт;
  - д) необходимое условие конфликта.
9. Стороны конфликта — это:
- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
  - б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
  - в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
  - г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
  - д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
- а) межличностному бурному и быстротекущему;
  - б) межличностному, конструктивному;
  - в) межличностному, экономическому;
  - г) острому и длительному;
  - д) деструктивному.

### **Контрольная работа**

Контрольная работа оформляется в соответствии с РД ФГБОУ ВО "КНАГУ" 013-2016 "Текстовые студенческие работы. Правила оформления".

Контрольная работа представляет собой самостоятельное изучение отдельных теоретических вопросов, ответы на теоретические и практические вопросы, решение практических задач.

Содержание контрольной работы должно быть представлено системно и логично, в научном стиле. Не допускается использование просторечных слов и выражений, жаргонизмов. Объем работы - от 5 до 10 печатных страниц.

Контрольная работа должна содержать:

Титульный лист со всеми реквизитами.

Содержание

2 Ответы на вопросы.

3 Список использованных источников.

В списке использованных источников должно быть не менее 3-х различных источников не ранее 2010 года выпуска. Допускается включение таблиц, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. При заимствовании информации необходимо ссылаться на её источник. Ссылка оформляется в соответствии с правилами оформления текстовых работ студентов.

Контрольная работа состоит из одного теоретического вопроса и задач. Задания и вопросы записываются непосредственно перед их выполнением. В первом вопросе необходимо дать развернутый ответ (4-5 стр.). При выполнении практических заданий необходимо опираться на теоретические положения.

Номер варианта выбирается по последней цифре номера зачетной книжки.

0-2 – вариант №1

3-4– вариант № 2

5-6– вариант №3

7-8– вариант №4

9-10 – вариант № 5

### **Варианты заданий контрольной работы**

#### **Вариант 1**

Теоретический вопрос. Сущность и специфика конфликтов.

Задачи

1. Вы недавно назначены руководителем отдела рекламы. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Девушка 20 лет возвращается домой вечером, вокруг темно, на улице навстречу ей движется группа подростков, которые просят закурить. Девушка не курит, сигарет у нее нет.

4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

5. Вы приняли на работу специалиста по связям с общественностью, только что окончившего университет, который превосходно справляется с работой. Он провел несколько встреч, клиенты им очень довольны. Однако в общении с коллегами по отделу он резок, заносчив, считает, что их знания в профессиональной сфере устарели и не соответствуют необходимому для специалиста уровню. Вы как руководитель каждый день получаете сигналы от подчиненных, особенно от обслуживающего персонала о его грубом и резком поведении. Каким образом Вы будете разрешать данную ситуацию?

#### **Вариант 2**

Теоретический вопрос. Причины социальных конфликтов в современном обществе.

Задачи

1. Вы начальник отдела рекламы в только зашедшей на рынок, но перспективной компании. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчинен-

ную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримиования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: “Это я вас учу”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

4. Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

5. Вы разработали для клиента проект рекламного щита. На ваш взгляд все требования клиента соблюдены. При встрече клиент говорит, что его видение заказа изменилось и он хочет, чтобы вы воплотили совершенно иную концепцию. Как вы будете себя вести? Что предложите клиенту?

### **Вариант 3**

Теоретический вопрос. Формы разрешения конфликта.

Задачи

1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось 1,5 года.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”.

4. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

5. Работник Анна осуществляла профессиональные действия с клиентом Н., затем заболела, и ее клиента временно передали другому специалисту – Елене. Елена, просмотрев дело клиента, сочла действия Анны непрофессиональными и высказала свою точку зрения клиенту, негативно критикуя Анну.

Клиент с жалобой на Анну обратился к начальнику отдела. Опишите действия в данной конфликтной ситуации начальника и Анны.

### **Вариант 4**

Теоретический вопрос. Управление конфликтом как вид деятельности: сущность, принципы, организация.

Задачи

1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспо-

способность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Как бы вы поступили на месте руководителя? Опишите возможные ситуации.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: “Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?”. Заместитель: “У меня есть некоторые соображения по этому поводу”.

4. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

5. Один заказчик, с которым сотрудничают несколько сотрудников вашего отдела отличается повышенной конфликтностью, которая проявляется в постоянном написании жалоб на действия ваших коллег. Работать с данным клиентом отказываются все сотрудники отдела, так как на них написано уже не по одной жалобе. Как в этой ситуации осуществлять работу с клиентом? Что предпринять начальнику отдела?

### **Вариант 5**

Теоретический вопрос. Проанализируйте понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».

#### **Задачи**

1. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении “шутника”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: “На каком основании вы наложили на меня штраф?”. Инспектор: “Давайте разберемся”. И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

4. Ваш подчиненный, опытный и талантливый специалист, склонный проявлять творчество в работе, пользуется популярностью у клиентов, решает любые возникающие производственные проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, Ваш предыдущий опыт общения с ним свидетельствует о его негативной реакции на критику. Данный работник становится раздражительным, настороженным, снижается эффективность труда всего коллектива. Как Вы будете себя вести в этой ситуации?

5. Вы изготовили для заказчика рекламный проспект. Он сказал, что его всё устраивает, произвел оплату вашей работы, выразил надежду на сотрудничество и заверил вас, что даст рекомендации своим многочисленным партнерам. Через три дня он обратился к вам с просьбой «доделать кое-что, что он не заметил сразу при приеме работы». Как вы поступите в этой ситуации?