

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология и конфликтология**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Гостинично-ресторанная деятельность

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

**бакалавр**

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

Воронеж

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология и конфликтология» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

- 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, технологический, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	ИД1 <sub>УК-3</sub> - Осуществляет социальное взаимодействие, основанное на понимании роли каждого участника команды
			ИД2 <sub>УК-3</sub> - Результативно реализует свою роль в команде на основе предвидения последствий действий и построения эффективной коммуникации
2	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИД1 <sub>УК-6</sub> – Применяет знание о своих ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы и критически оценивает эффективность использования личного времени при решении поставленных задач в целях достижения планируемого результата

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>УК-3</sub> - Осуществляет социальное взаимодействие, основанное на понимании роли каждого участника команды	Знает: эффективность стратегий сотрудничества в команде
	Умеет: использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
	Имеет навыки: достижения поставленной цели, для определения своей роли в команде
ИД2 <sub>УК-3</sub> - Результативно реализует свою роль в команде на основе предвидения последствий действий и построения эффективной коммуникации	Знает: последствия личных действий.
	Умеет: предвидеть последствия или результаты личных действий.
	Имеет навыки: планирования последовательности шагов для достижения заданного результата
ИД1 <sub>УК-6</sub> – Применяет знание о своих ресурсах и их пределах	Знает: требования рынка труда, условия, личностные возможности, временные перспективы и этапы карьерного роста

для успешного выполнения порученной работы и критически оценивает эффективность использования личного времени при решении поставленных задач в целях достижения планируемого результата	Умеет: ставить цели деятельности с учетом всех факторов и условий
	Имеет навыки: реализации намеченных целей

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части 1, обязательной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Гостинично-ресторанная деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Психология и конфликтология» базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплины «Введение в технологии сферы обслуживания», «Деловые коммуникации и этикет в профессиональной сфере», «Основы формирования личности».

Дисциплина «Психология и конфликтология» является предшествующей для освоения дисциплин: «Основы формирования функциональных процессов в гостиницах», «Предпринимательство в сфере гостеприимства», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Семестры
		2
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
<b>Контактная работа</b> в т.ч. аудиторные занятия:	73,9	73,9
Лекции (Л)	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	36	36
Консультации текущие	-	-
Групповые консультации	1,8	1,8
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)</b>	34,1	34,1
В том числе:		
Подготовка к дискуссии тестовые задания	14,1	14,1
Подготовка к круглому столу	10	10
Подготовка к практической работе	10	10
<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

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

## 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, часы
1	Общение как предмет научного знания, способ социального взаимодействия	Психология межличностной коммуникации. Стратегии сотрудничества. Невербальная коммуникация. Общение как взаимодействие. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения. Достижение поставленной цели. Определение своей роли в команде	
2	Основные способы воздействия в процессе общения и реализации своей роли в команде	Стратегии и тактики манипулирования. Трудности и дефекты общения. Психология межличностного конфликта. Психология деловой беседы. Психология переговорного процесса. Планирование последовательности шагов для достижения результатов	
3	Общение с массовой аудиторией, управление своим временем, саморазвитие	Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности общения. Понимание условий, личностных возможностей, средств, этапов карьерного роста, временной перспективы и требований рынка труда	

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят	Лаб. зан.	Семина.	СРС	Др. виды занят. (дискуссия)	Всего
1.	Общение как предмет научного знания, способ социального взаимодействия	12	12	-	-	11,1	0,6	35,7
2.	Основные способы воздействия в процессе общения и реализации своей роли в команде	12	12	-	-	12	0,6	36,6

3.	Общение с массовой аудиторией, управление своим временем, саморазвитие	12	12	-	-	11	0,7	35,7
	Зачет			-	-			
	Экзамен			-	-	-	-	
	ИТОГО	36	36	-	-	34,1	-	108

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Общение как предмет научного знания, способ социального взаимодействия	Психология межличностной коммуникации. Невербальная коммуникация. Общение как взаимодействие. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения.	12
2	Основные способы воздействия в процессе общения и реализации своей роли в команде	Стратегии и тактики манипулирования. Трудности и дефекты общения. Психология межличностного конфликта. Психология деловой беседы. Психология переговорного процесса.	12
3	Общение с массовой аудиторией, управление своим временем, саморазвитие	Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности общения.	12

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, Час
1	Общение как предмет научного знания, способ социального взаимодействия	Общение как предмет научного знания.	12
2	Основные способы воздействия в процессе общения и реализации своей роли в команде	Основные способы воздействия в процессе общения	12
3	Общение с массовой аудиторией, управление своим временем, саморазвитие	Общение с массовой аудиторией.	12

### 5.3.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

#### *Не предусмотрен*

#### 5.3.4 Самостоятельная работа студентов (СРС)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость, Час
1	Общение как предмет научного знания, способ социального взаимодействия	Дискуссия Круглый стол	11,1
2	Основные способы воздействия в процессе общения и реализации своей роли в команде	Дискуссия	12
3	Общение с массовой аудиторией, управление своим временем, саморазвитие	Круглый стол	11

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

## 6.1 Основная литература

1. Хуторная, М. Л. Психология [Текст] : учебное пособие / М. Л. Хуторная; ВГУИТ, Кафедра философии и истории. - Воронеж : ВГУИТ, 2020. - 55 с. - 30 экз. + Электрон. ресурс; <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/1765>. - Библиогр.: с. 54. - ISBN 978-5-00032-476-9 : 455-00.

2. Толочек, В. А. Психология труда [Текст] : для бакалавров и магистров: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии (гриф УМО) / В. А. Толочек. - 3-е изд., доп. - СПб. : Питер, 2019. - 480 с. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения). - 1 экз. - Библиогр.: с. 465-480. - ISBN 978-5-4461-0984-5 : 1512-00.

## 6.2 Дополнительная литература

1. Семечкин, Н.И. Психология социальных групп / Н.И. Семечкин. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 459 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233961> (дата обращения: 26.11.2019). – ISBN 978-5-4458-8829-1. – DOI 10.23681/233961. – Текст : электронный.

2. Мандель, Б.Р. Современная организационная психология. Модульный курс / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 446 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435528> (дата обращения: 26.11.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-7369-0. – DOI 10.23681/435528. – Текст : электронный

## 6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Глаголева, Л.Э. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Психология и конфликтология" для студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», дневной и заочной форм обучения / Л.Э. Глаголева; ВГУИТ, Кафедра туризма и гостиничного дела. - Воронеж : ВГУИТ, 2019. - 24 с.

### Периодические издания

1 Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=32905](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905) - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий»

2 Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»

3 Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26229](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229) - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

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

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="https://www.edu.ru/">https://www.edu.ru/</a>
Научная электронная библиотека	<a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	<a href="https://niks.su/">https://niks.su/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>

образовательным ресурсам»	
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="https://minobrnauki.gov.ru/">https://minobrnauki.gov.ru/</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="https://npoed.ru/">https://npoed.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="https://education.vsu.ru/">https://education.vsu.ru/</a>

### **6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

### **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.537 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

### **8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются в виде отдельного документа и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к рабочей программе**

**1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения**

**1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом**

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		1 семестр
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	<b>108</b>	<b>108</b>
<b><i>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</i></b>	<b>26,7</b>	<b>26,7</b>
Лекции	12	12
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	12	12
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	12	12
Консультации текущие	2,7	2,7
Виды аттестации (зачет)	зачет	зачет
<b><i>Самостоятельная работа:</i></b>	<b>77,4</b>	<b>77,4</b>
Подготовка к дискуссии	25,8	25,8
Подготовка к круглому столу	25,8	25,8
Подготовка к творческому заданию	25,8	25,8
и (или) другие виды самостоятельной работы	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По дисциплине

**Психология и конфликтология**

## 1 Перечень оцениваемых компетенций

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД1 <sub>УК-3</sub> – Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
			ИД3 <sub>УК-3</sub> – Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
2	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИД3 <sub>УК-6</sub> – Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>УК-3</sub> – Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Знает: эффективность стратегий сотрудничества в команде
	Умеет: использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
	Имеет навыки: достижения поставленной цели, для определения своей роли в команде
ИД3 <sub>УК-3</sub> – Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Знает: последствия личных действий.
	Умеет: предвидеть последствия или результаты личных действий.
	Имеет навыки: планирования последовательности шагов для достижения заданного результата
ИД3 <sub>УК-6</sub> – Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	Знает: требования рынка труда, условия, личностные возможности, временные перспективы и этапы карьерного роста
	Умеет: ставить цели деятельности с учетом всех факторов и условий
	Имеет навыки: реализации намеченных целей

## 2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Индекс контролируемой	Оценочные средства	Технология/процедура оценивания (способ контроля)
		ой		

		компетенции	наименование	№№ заданий	
1	Общение как предмет научного знания, способ социального взаимодействия	УК-3 УК 6	Тест	1-30	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
2	Основные способы воздействия в процессе общения и реализации своей роли в команде	УК-3 УК 6	Собеседование (дискуссия)	31-39	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3	Общение с массовой аудиторией, управление своим временем, саморазвитие	УК-3 УК 6	Собеседование (вопросы к зачету)	40-72	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

### 3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**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**

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60% от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета/экзамен). Аттестация проводится в виде тестового задания.

Каждый вариант теста включает 30 контрольных заданий, из них:

- 10 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 10 контрольных заданий на проверку навыков;

В случае неудовлетворительной сдачи зачета/экзамена студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолжен-

ности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета/экзамена количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не учитывается.

### 3.1 Тест

#### 3.1.1 Шифр и наименование компетенции

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК 6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ задания	Тестовое задание
	<b>Выбрать один ответ</b>
1	Такая отрасль конфликтологии, как психология конфликта изучает: а) психологические закономерности и механизмы возникновения, развития, конструктивного регулирования и завершения конфликтов + б) психику группы людей в условиях столкновения их мнений, взглядов и позиций в) психологические факторы, влияющие на возникновение, развитие, конструктивное регулирование и завершение социальных конфликтов
2	Кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, которое удовлетворяет интересы всех сторон: а) компромисс б) сотрудничество + в) приспособление
3	Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей, относится к группе причин конфликтов: а) личностных б) организационно-управленческих в) объективных +
4	Основоположником американской конфликтологии считается: а) Козер + б) Берн в) Боулдинг
5	Стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы: а) групповая сплоченность б) социальная ингибция в) внутригрупповой фаворитизм +
6	Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта: а) профилактическая б) информационная + в) сигнальная
7	К такому механизму психологической защиты, как ... относится произвольное истолкование событий для развития чувства субъективного контроля над ситуацией: а) реактивное образование б) проекция в) интеллектуализация +
8	Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется: а) бойкотом + б) бунтом в) блефом
9	Стратегия (способ) поведения оппонентов в конфликте, состоящая в их желании завершить конфликт частичными уступками: а) избегание б) приспособление в) компромисс +
10	Замораживание конфликта предполагает: а) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования б) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий + в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов

11	Вид деятельности (специальный), который заключается в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, позволяющего прекратить конфликт, называется: а) медиацией + б) компромиссом в) урегулированием
12	Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт: а) межгрупповой б) горизонтальный + в) политический
13	Стратегия (способ) поведения оппонента в конфликте, состоящая в попытке уйти из конфликта при минимуме затрат: а) избегание + б) сотрудничество в) компромисс
14	Кризис в конфликтологии представляет собой: а) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор б) состояние эмоциональной разрядки в) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы +
15	Целостная, неделимая, наименьшая, часть конфликта, обладающая всеми его основными свойствами, называется: а) конфликтной ситуацией + б) предметом конфликта в) этапом конфликта
16	Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют: а) одиночкой б) маргиналом + в) отшельником
17	Окончание конфликта по любым причинам называется ... конфликта: а) урегулированием б) локализацией в) завершением +
18	Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду: а) насилие б) месть + в) моббинг
19	К понятию ... относится вид участия третьей стороны в конфликте, при котором роль медиатора состоит в том, чтобы своим присутствием в зоне конфликта сдерживать стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или взаимной агрессии: а) «посредник» б) «третейский судья» в) «наблюдатель» +
20	Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой: а) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений б) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу + в) обращение за помощью третьей стороны
21	Как общественно значимая деятельность, медиация сформировалась в США в: а) начале 60-х гг. XX века + б) начале 40-х гг. XX века в) начале 70-х гг. XX века
22	Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы: а) манипуляция б) прессинг + в) месть
23	Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями, переживаемыми ими по отношению друг к другу, называется конфликтом:

	а) внутриличностным б) межгрупповым в) социальным +
24	Поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей относится к ... условиям предупреждения конфликтов: а) объективным б) социально-психологическим + в) организационно-управленческим
25	Изложение основных задач, методологических предпосылок и гипотез конфликта с указанием правил, процедуры и логической последовательности операций по проверке гипотез называется: а) методологией б) методикой в) программой +
26	Американский психолог, представитель такого направления исследования конфликтов в современной зарубежной психологии, как «теория организационных систем»: а) Фишер б) Томас + в) Берн
27	Выработка и подчеркивание в поведении человека противоположной установки относится к такому механизму психологической защиты, как: а) реактивное образование + б) интеллектуализация в) отрицание
28	Внутриличностные конфликты, усугубляющие раздвоение личности: а) непродуктивные б) невротические в) деструктивные +
29	Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений, — называется ... конфликта: а) затуханием + б) устранением в) разрешением
30	Междисциплинарная область научного исследования конфликтов различного уровня: а) история конфликта б) конфликтология + в) социология конфликта

### **3.2 Собеседование (дискуссия)**

#### **3.2.1 Шифр и наименование компетенции**

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК 6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

31. Психология межличностной коммуникации.
32. Невербальная коммуникация.
33. Общение как взаимодействие.
34. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения.
35. Стратегии и тактики манипулирования.
36. Трудности и дефекты общения.
37. Психология межличностного конфликта.
38. Психология деловой беседы.
39. Психология переговорного процесса.

### **3.6 Собеседование (вопросы к зачету)**

#### **3.6.1 Шифр и наименование компетенции**

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК 6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

40. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология».

41. Современные концепции конфликта.

42. Функции и динамика конфликтов, их характеристика.

43. Типология конфликтов и характеристика.

44. Причина возникновения конфликтов в организации .

45. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики.

46. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов.

47. Картография и алгоритм трасактного анализа Э.Берна в диагностике

конфликта.

48. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта.

49. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика

50. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика.

51. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.

52. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их

характеристика.

53. Управление внутриличностными конфликтами.

54. Управление межличностными конфликтами.

55. Управление групповыми конфликтами.

56. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.

57. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для

профилактики

негативных конфликтов.

58. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности

59. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях.

60. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.

61. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе.

62. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте.

63. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами.

63. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.

64. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников.

65. Основные направления психологического обеспечения эффективной

деятельности

предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.

66. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного

конфликта

(З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).

67. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.

68. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.

69. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.

70. Психологические механизмы адаптационного поведения личности в конфликте.

71. Основные модели поведения личности в конфликте, их характеристика.
72. Общая характеристика стратегий, которые следует избегать при управлении конфликтами.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания уровня сформированности компетенций**

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

Зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины (с отметкой «зачтено») и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.

## 5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Методика оценки (объект, продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
<b>ЗНАТЬ:</b> эффективность стратегий сотрудничества в команде, последствия личных действий	Круглый стол, дискуссия	Активность участия в дискуссии, круглом столе	Студент активно участвует в дискуссии, демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику в аргументации своей точки зрения. Задает вопросы, приводит примеры, отвечает на вопросы других участников дискуссии	Зачтено	Освоена (повышенный, базовый)
			Студент не участвует в дискуссии, демонстрирует понимание отдельных разделов материала, затрудняется в применении профессиональной лексики для аргументации своей точки зрения. Не задает вопросы, затрудняется в приведении примеров, затрудняется при ответах на вопросы других участников дискуссии	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)
	Собеседование (зачет)	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	освоена (повышенный)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, достаточном для качественного выполнения основных профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена (базовый)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с	Зачтено	Освоена (базовый)

			изучаемой дисциплиной, в необходимом объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации		
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)
<b>УМЕТЬ:</b> использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, предвидеть последствия или результаты личных действий.	Круглый стол, дискуссия	Активность участия в дискуссии, круглом столе	Студент активно участвует в дискуссии, демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику в аргументации своей точки зрения. Задает вопросы, приводит примеры, отвечает на вопросы других участников дискуссии	Зачтено	Освоена (повышенный, базовый)
			Студент не участвует в дискуссии, демонстрирует понимание отдельных разделов материала, затрудняется в применении профессиональной лексики для аргументации своей точки зрения. Не задает вопросы, затрудняется в приведении примеров, затрудняется при ответах на вопросы других участников дискуссии	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)
<b>Имеет навыки:</b> достижения поставленной цели, для определения своей роли в команде, планирования последовательности шагов для достижения заданного результата	Собеседование (зачет)	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Собеседование (зачет)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, достаточном для качественного выполнения основных профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	
			Студент демонстрирует владение	Зачтено	

			информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в необходимом объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации		
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено	
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни					
<b>ЗНАТЬ:</b> требования рынка труда, условия, личностные возможности, временные перспективы и этапы карьерного роста	Круглый стол, дискуссия	Активность участия в дискуссии, круглом столе	Студент активно участвует в дискуссии, демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику в аргументации своей точки зрения. Задаёт вопросы, приводит примеры, отвечает на вопросы других участников дискуссии	Зачтено	Освоена (повышенный, базовый)
			Студент не участвует в дискуссии, демонстрирует понимание отдельных разделов материала, затрудняется в применении профессиональной лексики для аргументации своей точки зрения. Не задаёт вопросы, затрудняется в приведении примеров, затрудняется при ответах на вопросы других участников дискуссии	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)
	Собеседование (зачет)	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена (повышенный)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, достаточном для качественного выполнения основных профессиональных действий с учетом многофакторности	Зачтено	Освоена (базовый)

			производственной ситуации		
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в необходимом объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена (базовый)
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)
<b>УМЕТЬ:</b> ставить цели деятельности с учетом всех факторов и условий	Круглый стол, дискуссия	Активность участия в дискуссии, круглом столе	Студент активно участвует в дискуссии, демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику в аргументации своей точки зрения. Задает вопросы, приводит примеры, отвечает на вопросы других участников дискуссии	Зачтено	Освоена (повышенный, базовый)
			Студент не участвует в дискуссии, демонстрирует понимание отдельных разделов материала, затрудняется в применении профессиональной лексики для аргументации своей точки зрения. Не задает вопросы, затрудняется в приведении примеров, затрудняется при ответах на вопросы других участников дискуссии	Не зачтено	Не освоена (не достаточный)
<b>Имеет навыки:</b> реализации намеченных целей	Собеседование (экзамен)	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	освоена (повышенный)
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, достаточном для качественного выполнения основных профессиональных	Зачтено	Освоена (базовый)

			действий с учетом многофакторности производственной ситуации		
			Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в необходимом объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена (базовый)
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено	Не освоена (не достаточны й)