

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

## **Психология делового общения и конфликтология рабочая программа дисциплины (модуля)**

Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация **Специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 52

Виды контроля в семестрах:  
зачеты с оценкой 3

в том числе:

аудиторные занятия 48

самостоятельная работа 2

контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0

часов на контроль 2

### **Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	12			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	24	24	24	24
В том числе в форме практ.подготовки	20	20	20	20
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	2	2	2	2
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	52	52	52	52

Программу составил(и):  
Преод. Кубекова Е.В.

Рецензент(ы):  
к.ф.н., доц. Дышекова О.В.

Рабочая программа дисциплины  
**Психология делового общения и конфликтология**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:  
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО  
утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры  
**Гуманитарные и социально-экономические дисциплины (СПО)**

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	ОПЦ
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Безопасность жизнедеятельности
2.1.2	География туризма
2.1.3	Иностранный язык (второй)
2.1.4	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
2.1.	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
2.1.6	Основы финансовой грамотности
2.1.7	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
2.1.8	Производственная практика
2.1.9	Рекреационное ресурсоведение
2.1.10	Учебная практика
2.1.11	Изучение основ делопроизводства
2.1.12	История России
2.1.13	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
2.1.14	Основы туризма и гостеприимства
2.1.15	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
2.1.16	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
2.1.17	Соблюдение норм этики делового общения
2.1.18	Учебная практика
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита дипломного проекта (работы)
2.2.2	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг
2.2.3	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг
2.2.4	Проведение демонстрационного экзамена
2.2.5	Производственная практика
2.2.6	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.7	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
2.2.8	Учебная практика
2.2.9	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

**3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

**3.1 Знать**

взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

приемы саморегуляции в процессе общения.
<b>3.2 Уметь</b>
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
<b>ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</b>
<b>ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</b>
<b>ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</b>
<b>ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</b>
<b>ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</b>
<b>ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</b>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>						
1.1	Введение /Тема/	3					
1.2	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.3	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
	<b>Раздел 2. Психология общения</b>						
2.1	Общение – основа человеческого бытия /Тема/	3					
2.2	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы,	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
2.3	Общение как восприятие людьми друг друга /Тема/	3					

2.4	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. /Лек/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
2.5	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. /Пр/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
2.6	Общение как взаимодействие /Тема/	3					
2.7	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. /Лек/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
2.8	Общение как обмен информацией /Тема/	3					
2.9	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
2.10	Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр. /Пр/	3	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
2.11	Формы делового общения и их характеристики /Тема/	3					
2.12	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
2.13	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр. /Пр/	3	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		

	<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>						
3.1	Конфликт: его сущность и основные характеристики /Тема/	3					
3.2	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
3.3	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. /Пр/	3	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
3.4	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция /Тема/	3					
3.5	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
	<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>						
4.1	Общие сведения об этической культуре /Тема/	3					
4.2	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Этнические принципы общения. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
4.3	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности. /Пр/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
4.4	подготовка к дифференцированному зачету. /Ср/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		
4.5	/ЗачётСОц/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.1		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Письменная работа (тест)

Выберите один правильный ответ (правильный ответ оценивается в 1 балл)

1. Дано определение: закономерные связи субъекта с природным и социокультурным миром, запечатленные в системе чувственных и умственных образов этого мира, мотивов, побуждающих действовать, а также в самих действиях, переживаниях своих отношений к другим людям и самому себе, в свойствах личности как ядра этой системы. Это определение относится к понятию психологии?

Да Нет

2. Психология наука о душе?

Да Нет

3. Понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность называется:
- а) индивид;
  - б) личность;
  - в) человек;
  - г) лидер;
  - д) анализатор.
4. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, называется:
- а) эскалация;
  - б) конфликтная ситуация;
  - в) конфликтоген;
  - г) инцидент;
  - д) компромисс.
5. К невербальным средствам общения относятся:
- а) речь;
  - б) язык;
  - в) улыбка;
  - г) стереотип;
  - д) коммуникация.
6. Тип темперамента, характеризующийся энергичностью, повышенной работоспособностью и быстротой реакций называется:
- а) меланхолик;
  - б) аритмик;
  - в) сангвиник;
  - г) флегматик;
  - д) холерик.
7. Человек, характеризующийся пониженной реактивностью, слабо развитыми, замедленными выразительными движениями называется:
- а) холерик;
  - б) сангвиник;
  - в) меланхолик;
  - г) флегматик;
  - д) ипохондрик.
8. Вам предложен список понятий, который составляет структуру личности, одно из понятий внесено ошибочно, укажите какое:
- а) способности;
  - б) темперамент;
  - в) характер;
  - г) воля;
  - д) эмоции;
  - е) мотивация;
  - ж) индивидуальность;
  - з) общение.
9. Человек черта характера, которого побуждает бескорыстно приходить на помощь людям и животным называется:
- а) анализатор;
  - б) эгоист;
  - в) холерик;
  - г) альтруист;
  - д) лидер.
10. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям называется:
- а) симпатией;
  - б) апатией;
  - в) аттракцией;
  - г) эмпатией;
  - д) атрибуцией.
- Закончите предложение (правильный ответ оценивается в 1 балл)
11. Наука, изучающая психические особенности личности называется...
12. Коммуникативная сторона общения – это ...
13. Элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма, называются...

14. Процессы воспроизводства и переработки разнообразной информации называются ...

15. Установите соответствие о характеристике типов темперамента личности, вписав ответ в таблицу:

- 1) меланхолик
- 2) экстраверсия
- 3) сангвиник
- 4) холерик
- 5) флегматик
- 6) интраверсия

- а) характеризуется отличается повышенной активностью, работоспособностью, целеустремленностью
- б) характеризуется малоактивностью, медлительностью, спокойствием
- в) характеризуется повышенной возбудимостью и неуравновешенностью поведения
- г) характеризуется спокойствием, работоспособностью, постоянством
- д) характеризуется внешними впечатлениями

Итоговое тестирование

1. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) столкновение противоположных позиций.

2. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта.

3. Позитивные функции конфликта изучал:

- а) Л. Козер;
- б) Л. Фестингер;
- в) А. Адлер;
- г) Г. Хофстеде.

4. 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 субъекта социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.

5. К позитивным функциям конфликта относят:

- а) изменение старых норм;
- б) создание возможности для самореализации индивида;
- в) вызывание явления «относительной депривации»;
- г) компенсация личностных проблем.

6. 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.

7. Относительная депривация – это:

- а) неудовлетворенность межгрупповыми отношениями;
- б) низкий социальный статус;
- в) оценка своей группы как худшей по сравнению с другими группами;
- г) группоцентризм.

8. «Реалистическая теория конфликта» разрабатывалась:

- а) Г. Зиммелем;
- б) Д. Кэмпбеллом;
- в) Н. Миллером;
- г) Т.Сибееком.

9. Экспериментальные исследования межгрупповых конфликтов проводил:

- а) К.Г. Юнг;
- б) М. Шериф;
- в) Г. Триандис;
- г) А.А. Леонтьев.

10. 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 с противоположными позициями;



- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);  
д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
11. М. Дойч изучал:
- а) когнитивные особенности конфликта;
  - б) кооперативные и конкурентные отношения в группе;
  - в) социальные условия возникновения конфликта;
  - г) групповые предпочтения.
12. В концепции В.С. Мерлина исследовались:
- а) субъективные представления о конфликтной ситуации;
  - б) типология конфликтов;
  - в) динамика конфликта;
  - г) явление фрустрации.
13. Наука конфликтология складывалась:
- а) в работах древних философов;
  - б) в 50-60-ых годах прошлого века;
  - в) в конце прошлого века;
  - г) в советский период отечественной психологии.
14. Конфликтогены — это:
- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
  - б) проявления конфликта;
  - в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
  - г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
15. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?
- а) снисходительное отношение;
  - б) негативное отношение;
  - в) менторские отношения;
  - г) нарушение этики.
16. Когнитивистские подходы к изучению конфликта содержатся в работах:
- а) Э. Эриксона;
  - б) А. Адлера;
  - в) К. Левина;
  - г) Э. Эриксона.
17. Амбивалентный внутриличностный конфликт — это:
- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
  - б) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
  - в) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
  - г) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии— интроверсии.
18. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
- а) компромисс, критика, борьба;
  - б) уступка, уход, сотрудничество;
  - в) борьба, уход, убеждение;
  - г) сотрудничество, консенсус, уступка.
19. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
- а) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов;
  - б) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне;
  - в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
  - г) настаивает на компромиссе, готов идти на уступки.
20. В основе современной парадигмы конфликта лежат работы:
- а) Р. Дарендорфа и Л. Козера;
  - б) З. Фрейда и К. Хорни;
  - в) К. Левина и М. Дойча;
  - г) У. Макдугалла и Б. Скиннера.

**Вопросы для дифференцированного зачета:**

1. История становления представлений о конфликте
2. Современные концепции конфликта
3. Понятие конфликта, способы описания конфликта
4. Структурные элементы и характеристики конфликта
5. Технологии разрешения конфликтов
6. Основные источники и причины конфликтов
7. Различные типы конфликтных личностей
8. Психодинамические традиции описания конфликтов
9. Изучение конфликтов в рамках бихевиоризма
10. Восприятие конфликтной ситуации и типы конфликта

11. Различные классификации конфликтов.
12. Организационные конфликты.
13. Межгрупповые конфликты.
14. Межличностные конфликты.
15. Внутриличностные конфликты.
16. Психологические особенности семейных конфликтов
17. Стили поведения в конфликтной ситуации.
18. Противоборство и сотрудничество в конфликте
19. Манипуляции в конфликте. Манипулятивные технологии
20. Защиты и противостояние манипуляции.
21. Управление конфликтом.
22. Основные технологии переговоров.
23. Предпосылки манипуляций.
24. Управление эмоциями в конфликте. Идеи А. Эллиса в разрешении конфликта
25. Педагогические конфликты
26. Этнические конфликты
27. Основные положения теории трансактного анализа. Манипуляции и конфликт в трансактном анализе.
28. Исследование причин конфликтов на предприятии
29. Конфликты в школьном возрасте: их предупреждение и преодоление
30. Деятельность руководителя в конфликтных ситуациях
31. Предупреждение конфликтов.
32. Методы изучения предпочитаемых стилей конфликтного поведения в коллективе
33. Возможности социально-психологического тренинга в овладении конфликтологической компетентностью.
34. Структура конфликтологической компетентности.
35. Развитие коммуникативной компетентности как условие сотрудничества в совместной.
36. Профессиональная подготовка кадров в области конфликтологии.

### **5.2. Темы письменных работ**

1. Изучение механизмов возникновения конфликта.
2. Внутриличностный конфликт как провокатор межличностного конфликта.
3. Технологии эффективного бесконфликтного общения.
4. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
5. Манипулятивные технологии и противостояние им.
6. Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность.
7. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности.
8. Психология спора. Уловки в споре и их нейтрализация.
9. Конфликт интерпретаций.
10. Диалог в практической психологии.
11. Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов.
12. Теоретические принципы исследования межличностного конфликта в отечественно социальной психологии.
13. Парадоксы конфликтофобии.
14. Конфликтологический анализ криминогенных ситуаций
15. Г. Зиммель о конфликте современной культуры
16. Козер о функциях социального конфликта
17. А. Фрейд о механизмах защиты
18. Основные психологические теории конфликта в психоанализе
19. К. Хорни о невротической личности
20. К. Юнг о конфликтах детской души
21. Информационные войны
22. Э. Шостром о манипуляции
23. К. Левин о типах конфликтов
24. Лурия А.Р. Об экспериментальных конфликтах
25. Социологические традиции изучения конфликта
26. Социал-дарвинистские представления о конфликте
27. Игры, в которые играют люди (работы Э. Берна)
28. Применение власти при разрешении конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фейр
29. Теория управленческой борьбы
30. Позиционная борьба
31. Феноменология манипуляций
32. Манипулятивная природа социума
33. Культурные предпосылки манипуляций
34. Деформации общения. Механизмы манипулятивного воздействия
35. Глобальные и региональные конфликты
36. Этнические конфликты

### **5.3. Фонд оценочных средств**

1. Разрешить конфликтную ситуацию «Наказывая – не унижай» по следующей схеме:  
-тип конфликта;  
-тип конфликтогена;

-инцидент;

-конфликтная ситуация;

-формула конфликта.

В бригаде работают 3 человека, выполняя одинаковую работу. Один из членов бригады проявляет большую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Начальник, замечая это, выделяет этому работнику большую премию, чем остальным. Получая заработную плату, остальные возмутились: почему им заплатили меньше, чем другому, которого они обвинили в «подхалимаже». Найдите пути решения конфликтной ситуации. Ответы запишите в отведенные для этого строки в бланке ответов.

2. Разрешить конфликтную ситуацию «Наказывая – не унижай» по следующей схеме:

-тип конфликта;

-тип конфликтогена;

-инцидент;

-конфликтная ситуация;

-формула конфликта;

Ситуация: «Сын учится в 6-ом классе. Мальчик энергичный, неусидчивый, упрямый. На уроке музыки мешал учителю и тот удалил его из класса. На следующие уроки учитель его не допускает, требуя прежде публичного извинения. Мальчик отказывается. После вызова родителей в школу с ним говорили дома «по-разному». После этого подросток перестал посещать и другие уроки».

Конфликтная ситуация 1.

В оздоровительный лагерь мама привезла 2х дочерей 10 и 13 лет. При расселении по отрядам, мама попросила у воспитателя поместить обеих девочек в старший отряд. Оказалось, что старший отряд уже полностью укомплектован. Воспитатель предложила расселить девочек в разные отряды по возрасту или отправить обеих девочек в отряд, где средний возраст детей составляет 10 лет. Старшая из сестёр отказалась идти в этот отряд, а младшая не хочет быть в отряде без старшей сестры. Мама сказала, что заберёт детей из лагеря, если выход не будет найден.

Конфликтная ситуация 2.

Директор фирмы «Атлант», Миронов Евгений Михайлович, вот уже «битый» час пылал от гнева: сегодня он подводил итоги работы первого квартала текущего года. И что же? Ситуация на рынке холодильников резко изменилась: покупательский спрос упал, и на складах фирмы скопилось большое количество непроданных холодильников.

-Это Вы виноваты! – кричал директор на своего заместителя, коммерческого директора Петрова Ивана Ивановича. – Разве Вы не понимаете, что медлить нельзя?! Склады затоварены, холодильники не проданы, прибыли нет. А чем платить зарплату работникам? Чем, я Вас спрашиваю?! Может быть мне заплатить людям, взяв деньги из Вашего кармана? Вы как коммерческий директор разве не должны изучать конъюнктуру рынка? Разве не Ваша обязанность предупреждать обо всех переменах, происходящих на рынке, руководство фирмы? Красный от обиды на директора Петров поднялся со своего места и сразу же пошел в наступление:

-Я знаю свои обязанности и до сих пор выполнял их хорошо. И Вы, Евгений Михайлович, прекрасно об этом знаете. И в данной ситуации моей вины нет. Ведь уже в январе у меня появилась тревога по поводу реализации холодильников. И поэтому я дал устное указание Владимиру Петровичу Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Это, между прочим, Сидоров является начальником отдела службы маркетинга. И это в его обязанности входит изучение положения на рынке. Это он должен доложить, кто, сколько, почем и когда продает, и покупает товаров. И как меняется ситуация на рынке товаров и услуг. Вот пусть и выполняет свои обязанности лучше. А я свое дело сделал так, как надо.

-Что?! – подскочил на своем месте Сидоров, - Вы мне давали устное указание? Да я об этом впервые слышу! Не тактичный Вы человек, Иван Иванович. Вы думаете, что если я молчу, так на меня можно любые неприятности свалить? Вы как коммерческий директор не продали холодильники, а я виноват? Ну, уж дудки! Я за Вас отвечать не согласен.

Конфликтная ситуация 3.

Николай и Иван работают системными администраторами. Николай заболел и попросил Ивана поработать в его смену, объяснив, что у него высокая температура. Иван одну смену поработал один, а в следующий раз не пошел, т.к. посчитал, что на работу должен уже выйти Николай. А Николай тем временем все еще температурил. В итоге, на работу никто не ходил в течение 2х смен Николая. Инспектор по кадрам вызвала специалистов «на ковёр». Только там специалисты выяснили, что никто на работу не ходил. На вопрос инспектора по кадрам, почему никто не ходил на работу, Иван ответил, что была очередь Николая. В свою очередь Николай настаивал на своей версии: я болею, с кровати не встаю, у меня высокая температура, постельный режим, и вы хотите, чтобы я пришел администрировать Linux-сервер?! Иван тем же тоном: «А почему ты не сказал, что еще болеешь?! Почему не сказал, чтоб еще 2 дня я один работал?!» Реакция Николая: «А почему бы тебе не спросить у меня, выздоровел ли я, выйду ли я на работу?» Иван: «А почему я должен спрашивать?». В итоге каждый участник конфликта остался при своем мнении: мы оба виноваты, но моя вина меньшая. После объяснения с инспектором по кадрам, или, если точнее, выяснения отношений между собой пошли и разобрали завал электронных писем от недовольных пользователей сервера.

Конфликтная ситуация 4.

Урок в 8-м классе. Проверая домашнее задание, учительница трижды вызывает одного ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате «двойка» в журнале. На следующем уроке опрос вновь начался с него. И когда он опять не стал отвечать, учительница удалила его с урока. Та же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учительнице недоверие за то, что не сумела найти подход к их сыну. А та, в свою очередь, высказала претензии им - родителям, не уделяющим, по ее мнению, должного внимания сыну и его школьным делам. Разговор продолжился в кабинете директора.

Конфликтная ситуация 5.

Екатерина является государственной служащей, стаж работы около 20 лет, состоит в браке, двое детей. На работе объявили конкурс с целью выявления кандидата на более высокий пост. Екатерина решила попробовать свои силы, поскольку считает имеющийся опыт работы и полученные навыки хорошим подспорьем для получения этой должности. Однако вместе с ней еще одна коллега, работающая с ней в одном отделе, подала документы с заявкой на участие в этом конкурсе. В результате прохождения конкурсных испытаний Екатерина все-таки была признана наиболее подходящей кандидатурой, при этом ее коллегу делегировали в другой кабинет, а к Екатерине в напарники посадили нового сотрудника. Затем последовали многочисленные истерики второй стороны (проигравшей конкурсе), клевета на Екатерину начальству и даже нелестные пожелания в адрес ее семьи (нездоровье детей, потерю мужа и распада семьи). Екатерина не поддается на едкие замечания коллеги и продолжает исполнять свои служебные обязанности, однако ее тревожит нездоровый психологический климат в коллективе, есть желание разрядить обстановку и наладить отношения с коллегой.

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование  
устный опрос  
письменный опрос  
дифференцированный зачет

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Магомедова П. К., Шапиева А. С., Булуева Ш. И., Цамаева А. А.	Деловое общение: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021
Л1.2	Сорокина Е. Г., Вдовина М. В.	Конфликтология в социальной работе: учебник	Москва: Дашков и К°, 2020
Л1.3	Сухов А. Н.	Социальная конфликтология: учебное пособие	Москва: Юнити, 2021

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Каширин В. П.	Социальная психология: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021
Л2.2	Бобрешова И. П., Воробьев В. К.	Конфликтология. Практикум: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015
Л2.3	Кислицына И. Г.	Психология делового общения: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017

#### 6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

##### 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»

#### 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
44	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 23 шт., стул – 45 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., проектор – 1 шт.	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	Лек