

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

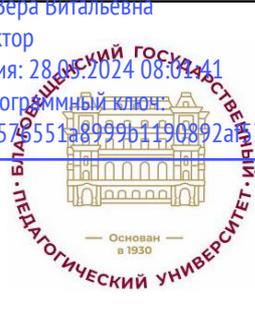
ФИО: Щёкина Гера Витальевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.03.2024 08:04:41

Уникальный программный ключ:

a2232a55157e578551a8999b1190892af3989420420336ffbf573a434e57789

	МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Благовещенский государственный педагогический университет»
	ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА Рабочая программа дисциплины

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан
индустриально-педагогического факультета
ФГБОУ ВО «БГПУ»



Н.В. Слесаренко
«24» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ В УПРАВЛЕНЧЕСКИХ И КОММУНИКАЦИОННЫХ
ПРОЦЕССАХ**

(с изменениями и дополнениями 2012, 2013, 2014, 2015 гг.)

Направление подготовки

38.03.02 – МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль

«МАРКЕТИНГ»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Принята

на заседании кафедры психологии

(протокол № 7 от «15» марта 2023 г.)

Благовещенск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 Пояснительная записка.....	3
2 Учебно-тематический план.....	4
3 Содержание дисциплины.....	5
4 Методические рекомендации (указания) для студентов по изучению дисциплины.....	7
5 Практикум по дисциплине.....	8
6 Дидактические материалы для контроля (самоконтроля) усвоенного материала.....	10
7 Перечень информационных технологий	16
8 Список литературы и электронных ресурсов.....	16
9 Материально-техническая база.....	17
10 Лист изменений и дополнений	18

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Цели дисциплины: целью дисциплины «Конфликтология в управленческих и коммуникационных процессах» является знакомство студентов с особенностями конфликтов на производстве, в организации, с основными типами конфликтов, особенностями управления конфликтами.

1.2 Перечень планируемых результатов обучения. Процесс изучения дисциплины «Конфликтология в управленческих и коммуникационных процессах» направлен на освоение основного вида профессиональной деятельности: организационно-управленческой, а также на формирование и развитие следующих *общекультурных и профессиональной компетенций*:

- готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7);
- умеет критически оценивать личные достоинства и недостатки (ОК-11);
- владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-6);
- способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-7);

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** основные виды конфликтов в организациях;
- **уметь** использовать знания о технологии разрешения корпоративных конфликтов;
- **владеть** основными приемами минимизации конфликтного потенциала тактических и стратегических решений в управлении.

1.3 Место дисциплины в структуре ООП. Учебная дисциплина БЗ.ДВ.9 «Конфликтология в управленческих и коммуникационных процессах» входит в состав курсов по выбору профессионального цикла основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению - «Менеджмент», профиль «Маркетинг». Процесс изучения материала курса опирается на базовые дисциплины социального, гуманитарного и экономического цикла – психологию и психологию менеджмента.

1.4 Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетные единицы (108 ч.).

Программа предусматривает изучение материала на лекциях и семинарских занятиях. Предусмотрена самостоятельная работа студентов по темам и разделам.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры-4
Общая трудоемкость	108	
Аудиторные занятия	54	
Лекции	26	
Практические занятия	28	
Самостоятельная работа	54	
Вид итогового контроля		зачет

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ОЗО

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры-7
Общая трудоемкость	108	
Аудиторные занятия	14	
Лекции	6	
Семинарские занятия		

Практические занятия	8	
Самостоятельная работа	90	
Вид итогового контроля	4	зачет

2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (очное отделение)

№ п/п	Название темы	Виды учебных занятий			
		Всего часов	Лекции	Практические	Самостоятельная работа
1.	Введение в производственную конфликтологию	8	4	-	4
2.	Типы конфликтов в организации	12	2	2	8
3.	Особенности управления конфликтами	12	2	4	6
4.	Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов	12	4	2	6
5.	Причины и источники стресса	10	2	4	4
6.	Психология группового субъекта труда	12	2	4	6
7.	Лидерство и руководство в трудовой деятельности	8	2	2	4
8.	Организация. Производственный коллектив	10	2	4	4
9.	Профессиональный стресс	12	2	4	6
10.	Производственный конфликт	12	4	2	6
Итого часов:		108	26	28	54

2.1 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ОЗО

№ п/п	Название темы	Виды учебных занятий			
		Всего часов	Лекции	Практические	Самостоятельная работа
1.	Введение в производственную конфликтологию	8	2	-	6
2.	Типы конфликтов в организации	12	-	2	10
3.	Особенности управления конфликтами	12	2	-	10
4.	Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов	12	-	2	10
5.	Причины и источники стресса	10	-	-	10
6.	Психология группового субъекта труда	12	-	2	10
7.	Лидерство и руководство в трудовой деятельности	8	-	-	8
8.	Организация. Производственный коллектив	10	2	-	8
9.	Профессиональный стресс	12	-	-	12
10.	Производственный конфликт	12	-	2	10
Итого часов:		108	6	8	94

2.2 Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Конфликтология в управленческих и коммуникационных процессах»

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма интерактивного занятия	Кол-во часов
1.	Типы конфликтов в организации	ЛК	Лекция-дискуссия	2
2.	Особенности управления конфликтами	ПР	Дебаты	4
3.	Психология группового субъекта труда	ЛК, ПР	Работа в малых группах	4
4.	Организация. Производственный коллектив	ЛК	Творческая мастерская	2
5.	Производственный конфликт	ЛК, ПР	Мозговой штурм	6
	Всего			18 ч./54

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд. испр. и доп. – М.: Эксмо, 2012. – 512с.
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 320с.

Дополнительная

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 464с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Альфа-М, 2003. – 336с.
3. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 176с.
4. Леонов Н.И. Конфликтология: - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 192с.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение в производственную конфликтологию

Конфликты в организации. Специфика конфликта в организации: социальная напряженность, соотношение интересов в организации, тип конфликта и его участники.

Тема 2. Типы конфликтов в организации

Организационные конфликты. Производственные конфликты. Трудовые конфликты. Инновационные конфликты.

Тема 3. Особенности управления конфликтами

Предупреждение конфликта в организации. Исследование конфликта и поиск его причин. Поиск путей разрешения конфликта.

Тема 4. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
Понятие и природа стресса. Фазы развития. Стресс и дистресс.

Тема 5. Причины и источники стресса

Организационные факторы. Профилактика стрессов в производственных ситуациях (антистрессовое руководство, антистрессовое подчинение, индивидуальные стратегии).

Тема 6. Психология группового субъекта труда

Признаки группового субъекта труда. Понятие коллективного субъекта профессиональной деятельности. Структура и этапы развития группы. Основные этапы командообразования.

Феномены, проявляющиеся в совместной трудовой деятельности.

Тема 7. Лидерство и руководство в трудовой деятельности

Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности (понятие «коммуникация», её формы в профессиональной деятельности; конвенциональность профессионального общения; иерархичность профессионального общения; ситуативность профессионального общения).

Способ организации совместной деятельности, межличностные отношения и эффективность труда. Совместимость членов бригады. Лидерство и руководство. Теории происхождения лидерства. Стили лидерства. Лидеры в совместной трудовой деятельности.

Тема 8. Организация. Производственный коллектив.

Представление об организации. Понятие «организационная культура». Психология производственного коллектива. Проблемы руководства и лидерства в организации. Стили управленческой деятельности. Основы кадрового менеджмента. Связь организации с общественностью.

Тема 9. Профессиональный стресс

Общее представление о функциональных состояниях работника. Проблема стресса и дистресса в труде. Профессиональный стресс: понятие стресса и дистресса; основные виды профессионального стресса; стрессовые сценарии и различные варианты проявления стресса в труде; коммуникативный профессиональный стресс: проявление, правила поведения; причины неудовлетворенности трудом и желательные условия труда; факторы профессионального стресса менеджеров; варианты формирования навыков контроля за стрессовыми состояниями работников. Пути оптимизации состояний работоспособности субъекта труда.

Тема 10. Производственный конфликт

Понятие «конфликт», его функции. Функции конфликта в условиях производства. Основные структурные элементы и основные характеристики конфликта. Факторы возникновения и развития конфликтов. Типы конфликтных личностей. Типичные поведенческие реакции и ошибки при реагировании на конфликтную ситуацию. «Психологические игры» в условиях производства.

Способы управления производственными конфликтами: стили поведения в конфликте, закономерности, принципы, методы и условия противоборства; методы разрешения конфликта и стратегии управления конфликтом.

4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ИЗУЧЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебно-методические материалы по подготовке лекционных и практических занятий в пособии представлены отдельно по каждой теме дисциплины. Учебно-методические материалы лекционного курса, а также материалы по подготовке практических занятий, включают подробный план по каждой изучаемой теме. Учебно-методические материалы по подготовке практических занятий, содержат планы проведения занятий с указанием последовательности рассматриваемых вопросов.

В пособии представлены также примерные тестовые задания по всем разделам дисциплины, которые позволят проверить уровень усвоения изученного материала.

Прежде чем приступить к выполнению заданий для самоконтроля, студентам необходимо изучить рекомендуемую литературу. Общий список учебной, учебно-методической и научной литературы представлен в отдельном разделе пособия.

Пособие включает список теоретических вопросов к зачету по изучаемой дисциплине. В процессе освоения дисциплины необходимо постоянно обращаться к словарям и справочникам.

Рекомендации изучения отдельных тем курса:

При изучении тем №1-2 «Становление и предмет конфликтологии» особое внимание следует обратить на историю появления конфликтологических знаний в истории человечества. Определить различие в подходах к понятию «конфликт».

При изучении тем №3-5 «Развитие отечественной конфликтологии» особое внимание следует обратить на возникновение конфликтологии как науки и как профессии. Рассмотреть развитие отечественной конфликтологии. Отрасли науки.

При изучении тем №6-9 следует хорошо усвоить предмет и объект конфликтологии

При изучении темы №10 «Понятие конфликтов» особое внимание следует обратить на различие и единство подходов в различных науках к данному понятию.

При изучении тем №11-12 необходимо определить, в чем состоит проблема типологии конфликтов, и рассмотреть структуру конфликта.

При изучении тем №13-15 необходимо усвоить причины возникновения конфликтов, их функции и динамику.

При изучении темы №16-22 следует усвоить определение понятий внутриличностного и межличностного конфликтов, их причины и последствия, возможности предупреждения, а также управления.

При изучении тем №23-24 необходимо определить трудности в предупреждении конфликтов, конструктивные и деструктивные выходы из конфликтов. Особо следует изучить возможности переговоров по разрешению конфликтов.

Советы по подготовке к зачету:

Опыт приема зачета выявил, что наибольшие трудности при проведении зачета возникают по следующим темам:

- «Предмет и объект конфликтологии».
- «Понятие конфликтов».
- «Динамика конфликтов».

- «Особенности управления конфликтами».

Для того чтобы избежать трудностей при ответах по вышеназванным темам, рекомендуем обратить на них особое внимание при подготовке к зачету.

Рекомендации по работе с литературой:

При изучении дисциплины особое внимание следует обратить на следующие литературные источники:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд. испр. и доп. – М.: Эксмо, 2009. – 512с.
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2007. – 320с.

5 ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема 1. Психология группового субъекта труда

Вопросы для обсуждения

1. Признаки группового субъекта труда.
2. Понятие коллективного субъекта профессиональной деятельности.
3. Структура и этапы развития группы. Основные этапы командообразования.
4. Феномены, проявляющиеся в совместной трудовой деятельности.

Методические рекомендации по подготовке к занятию

При подготовке **первого вопроса** следует изучить источник: **2** – С.: 274-276. Подготовка **второго вопроса** предполагает изучение источника: **4** - С.: 237-248. Для **третьего вопроса** изучите материал: **1** - С.: 231-239; **3** – С.: 219-221; **4** – С.: 241-243. Подготовка **четвертого вопроса** предполагает изучение источников **1** – С.: 222-230; **4** – С.: 243-248.

Литература

1. **Андреева Г.М.** Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2003
2. **Носкова О.Г.** Психология труда: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Е.А. Климова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.
3. **Пряжников Н.С.** Психология труда и человеческого достоинства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.
4. **Психология труда:** Учеб. для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. проф. А.В. Карпова. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003.

Тема 2. Лидерство и руководство в трудовой деятельности

Вопросы для обсуждения

1. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности:
 - а) понятие «коммуникация», её формы в профессиональной деятельности;
 - б) конвенциональность профессионального общения;
 - в) иерархичность профессионального общения;
 - г) ситуативность профессионального общения.
2. Способ организации совместной деятельности, межличностные отношения и эффективность труда.
3. Совместимость членов бригады.
4. Лидерство и руководство.
5. Теории происхождения лидерства.
6. Стиль лидерства.

7. Лидеры в совместной трудовой деятельности.

Методические рекомендации по подготовке к занятию

При подготовке **первого вопроса** следует изучить источник: **3** – С.: 162-173. Подготовка **второго вопроса** предполагает изучение источника: **2** - С.: 276-278. Для **третьего вопроса** изучите материал: **2** - С.: 278-281. Подготовка **четвертого вопроса** предполагает изучение источников **1** – С.: 213-215. **Пятый: 1** – С.: 216-219. **Шестой: 1** – С.: 219-222. **Седьмой: 2** – С.: 287-289.

Литература

1. **Андреева Г.М.** Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2003
2. **Носкова О.Г.** Психология труда: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Е.А. Климова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.
3. **Психология труда:** Учеб. для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. проф. А.В. Карпова. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003.

Тема 3. Организация. Производственный коллектив

Вопросы для обсуждения

1. Представление об организации. Понятие «организационная культура».
2. Психология производственного коллектива.
3. Проблемы руководства и лидерства в организации.
4. Стили управленческой деятельности.
5. Основы кадрового менеджмента.
6. Связь организации с общественностью.

Методические рекомендации по подготовке к занятию

При подготовке темы используйте источник: **Пряжников Н.С.** Психология труда и человеческого достоинства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.

Тема 4. Профессиональный стресс

Вопросы для обсуждения

1. Общее представление о функциональных состояниях работника.
2. Проблема стресса и дистресса в труде. Профессиональный стресс:
 - а) понятие стресса и дистресса;
 - б) основные виды профессионального стресса; стрессовые сценарии и различные варианты проявления стресса в труде;
 - в) коммуникативный профессиональный стресс: проявление, правила поведения;
 - г) причины неудовлетворенности трудом и желательные условия труда;
 - д) факторы профессионального стресса менеджеров;
 - е) варианты формирования навыков контроля за стрессовыми состояниями работников.
3. Пути оптимизации состояний работоспособности субъекта труда.

Методические рекомендации по подготовке к занятию

При подготовке **первого вопроса** следует изучить источник: **2** – С.: 229-231. Подготовка **второго вопроса** предполагает изучение источника: **1** - С.: 244-245; **2** - С.: 231-243 . Для **третьего вопроса** изучите материал: **1** - С.: 245-252.

Литература

1. **Носкова О.Г.** Психология труда: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Е.А. Климова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.

2. **Пряжников Н.С.** Психология труда и человеческого достоинства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.

Тема 5. Производственный конфликт

Вопросы для обсуждения

1. Понятие «конфликт», его функции.
2. Функции конфликта в условиях производства.
3. Основные структурные элементы и основные характеристики конфликта.
Задание: ответ на данный вопрос проиллюстрируйте примерами конкретных производственных ситуаций.
4. Факторы возникновения и развития конфликтов.
5. Типы конфликтных личностей.
6. Типичные поведенческие реакции и ошибки при реагировании на конфликтную ситуацию.
7. «Психологические игры» в условиях производства.
Задание: ответ на данный вопрос проиллюстрируйте примерами конкретных производственных ситуаций.
8. Способы управления производственными конфликтами:
 - стили поведения в конфликте, закономерности, принципы, методы и условия противоборства;
 - методы разрешения конфликта и стратегии управления конфликтом.

Методические рекомендации по подготовке к занятию

При подготовке темы используйте источник: **Пряжников Н.С.** Психология труда и человеческого достоинства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.

6 ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ (САМОКОНТРОЛЯ) УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА

6.1 Таблица фонда оценочных средств формируемых компетенций

№	Компетенция	Разделы (Темы, связанные с формированием данных компетенций)	Формы контроля уровня сформированности компетенций
1	-готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7); -умеет критически оценивать личные достоинства и недостатки (ОК-11); владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-6); - способен к анализу и проектированию	1. Введение в производственную конфликтологию 2. Типы конфликтов в организации 3. Особенности управления конфликтами 4. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов 5. Причины и источники стресса	1. Творческое задание. 2. Подготовка сообщений для выступления на лекции. 3. Составление логических схем. 4. Написание реферата.

	межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-7).	6. Психология группового субъекта труда 7. Лидерство и руководство в трудовой деятельности 8. Организация. Производственный коллектив 9. Профессиональный стресс 10. Производственный конфликт	
--	---	--	--

6.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Критерии оценки устного ответа на практическом занятии

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умения применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

1. Полнота и правильность ответа.
2. Степень осознанности, понимания изученного.
3. Языковое оформление ответа.

Оценка «отлично» ставится, если студент:

- 1) полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только из учебников, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент:

- 1) дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

6.3 Примеры тестовых заданий

Тест по психологии труда №1

Инструкция для студента

Тест содержит 25 заданий, из них 15 заданий – часть А, 5 заданий – часть В, 5 заданий – часть С. На его выполнение отводится 90 минут. Если задание не удается выполнить сразу, перейдите к следующему. Если останется время, вернетесь к пропущенным заданиям. Верно выполненные задания части А оцениваются в 1 балл, части В – 2 балла, части С – 5 баллов.

ЧАСТЬ А

К каждому заданию части А даны несколько ответов, из которых только один верный. Выполнив задание, выберите верный ответ и укажите в бланке ответов.

А1. Что является предметом психологии труда:

- а) предмет труда;
- б) субъект труда;
- в) объект труда.

А2. Наука, занимающаяся комплексным изучением человека в труде:

- а) эргономика;
- б) психотехника;
- в) инженерная психология.

А3. Степень воздействия всех факторов трудового процесса на жизнедеятельность работника, его здоровье и работоспособность, степень влияния условий труда на процесс воспроизводства рабочей силы:

- а) предмет труда;
- б) работоспособность;
- в) тяжесть труда.

А4. Соотношение и содержание периодов работы и отдыха, при которых высокая производительность труда сочетается с высокой и устойчивой работоспособностью человека без признаков чрезмерного утомления в течение возможно длительного времени:

- а) рациональный режим труда и отдыха;
- б) режим труда и отдыха;
- в) режим труда.

А5. Относительно устойчивая структурная организация всех компонентов психики, выполняющая функцию активного взаимодействия человека (как обладателя

этой психики) с внешней средой, представленной в данный момент конкретной ситуацией:

- а) функциональное состояние человека;
- б) психическое состояние человека;

в) состояние человека.

А6. Качества человека, необходимые для успешного выполнения определенной трудовой деятельности:

- а) качества личности;
- б) состояния человека;
- в) профессионально важные качества.

А7. Научная дисциплина, изучающая объективные закономерности процессов информационного взаимодействия человека и техники с целью использования их в практике проектирования, создания и эксплуатации систем "человек—машина":

- а) инженерная психология;
- б) психология;
- в) экспериментальная психология.

А8. Столкновение противоположно направленных несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей связанное с остро отрицательными переживаниями:

- а) конфликт;
- б) стресс;
- в) дистресс.

А9. Событие, которое помогло обозначить хотя бы одному из взаимодействующих субъектов отличие его интересов и ценностей от интересов и ценностей других участников взаимодействия – это:

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) предмет конфликта.

А10. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другой стороны (на основе собственной активности и индивидуальных действий):

- а) компромисс;
- б) конфронтация;
- в) конкуренция.

А11. Практическим основоположником психотехники считается:

- а) Ф.У. Тейлор;
- б) В. Вундт;
- в) Г. Мюнстенберг.

А12. Автор работы «Протестанская этика и дух капитализма»:

- а) М.В. Ломоносов;
- б) В. Вебер;
- в) Ф.У. Тейлор.

А13. Автор направления в решении проблемы рационализации труда – рефлексология труда:

- а) Л.С. Выгодский;
- б) И.П. Павлов;
- в) В.М. Бехтерев.

A14. В каком году открылась первая профориентационная служба в России:

- а) 1897;
- б) 1825;
- в) 1913.

A15. Относительно устойчивая структурная организация всех компонентов психики, выполняющая функцию активного взаимодействия человека (как обладателя этой психики) с внешней средой, представленной в данный момент конкретной ситуацией:

- а) качества человека;
- б) психическое состояние человека;
- в) функциональные состояния человека.

ЧАСТЬ В

Будьте внимательны! Задания части В могут быть 3-х типов:

- 1) задания, содержащие несколько верных ответов;
- 2) задания на установление соответствия;
- 3) задания, в которых ответ должен быть дан в виде числа, слова, символа.

В1. Предметом ... как науки является комплексное изучение закономерностей взаимодействия человека (группы людей) с техническими средствами, предметом деятельности и среды в процессе достижения целей деятельности и при специальной подготовке к ее выполнению.

В2. Определите верную последовательность этапов формирования навыка:

- аналитический;
- этап автоматизации;
- предварительный;
- синтетический.

В3. Определите класс тяжести труда:

_____ определяется тогда, когда вследствие повышенной нагрузки или не вполне благоприятных санитарно-гигиенических условий внешней среды (или при сочетании того и другого) формируется пограничное "(между нормой и патологией) качественное состояние организма;

_____ устанавливается в тех случаях, когда в результате выполнения определенной нагрузки в благоприятных внешних условиях в организме человека не отмечается отклонений от нормы;

_____ определяется в тех случаях, когда под влиянием очень большой нагрузки или весьма неблагоприятных условий внешней среды (или при сочетании того и другого) возникает патологическое состояние организма.

В4. Научно обоснованная система мероприятий, призванная подготовить личность к общественно полезному труду, оказать ей помощь в выборе профессии в соответствии с интересами, склонностями и способностями личности и с учетом потребностей рынка труда – это ...

В5. Кто является автором концепции научного управления?

Вопросы к зачету

- 1. Становление и предмет конфликтологии.
- 2. Общая теория конфликта.
- 3. Развитие отечественной конфликтологии.

4. Становление конфликтологии как отрасли научного знания.
5. Отрасли отечественной конфликтологии.
6. Предмет конфликтологии.
7. Конфликт как социально-психологическое явление.
8. Типология конфликта Особенности конфликтного взаимодействия.
9. Предмет и объект конфликтологии. Методы науки.
10. Понятие конфликтов
11. Проблема типологии конфликтов
12. Структура конфликта
13. Причины конфликтов
14. Функции конфликтов
15. Динамика конфликта
16. Внутриличностные и межличностные конфликты
17. Причины и последствия внутриличностных конфликтов
18. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов
19. Особенности управления конфликтами
20. Группа и конфликты
21. Межгрупповой конфликт
22. Основные виды межгрупповых конфликтов
23. Предупреждение конфликтов
24. Разрешение конфликтов

Темы для рефератов

1. Конфликтология как наука и профессия.
2. История становления конфликтологической профессии.
3. Конфликтологическая работа в образовании.
4. Конфликтология в сфере социальных отношений.
5. Конфликтология в сфере экономики.
6. Конфликтологическая работа в юридической сфере.
7. Профессиональные качества конфликтолога.
8. Этика профессиональной деятельности конфликтолога.
9. Личностные качества конфликтолога.
10. Современная конфликтология.
11. Основные направления деятельности конфликтолога.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд. испр. и доп. – М.: Эксмо, 2012. – 512с.
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 320с.

Дополнительная

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 464с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Альфа-М, 2003. – 336с.
3. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 176с.
4. Леонов Н.И. Конфликтология: - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 192с.
- 5.Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. Ростов н/Д. 1996.
6. Никифорова Г.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. – М., 1991.

7. Пряжников Н.С. Профессиональное и личностное самоопределение. – М., 1996.
8. Слободчиков А.И., Исаев В.О. Психология человека. – М., 1995.

7 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Когнитивные информационные технологии, работа с сетевыми ресурсами.
2. Система интернет-тренажеров.

8 СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ

Основная

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд. испр. и доп. – М.: Эксмо, 2012. – 512с.
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 320с.

Дополнительная

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 464с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Альфа-М, 2003. – 336с.
3. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 176с.
4. Леонов Н.И. Конфликтология: - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 192с.
5. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. Ростов н/Д. 1996.
6. Никифорова Г.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. – М., 1991.
7. Пряжников Н.С. Профессиональное и личностное самоопределение. – М., 1996.
8. Слободчиков А.И., Исаев В.О. Психология человека. – М., 1995.

8.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

1. Ресурсы Института научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН РАН) URL: <http://elibrary.ru/>
2. Science Direct URL: <http://www.sciencedirect.com>
3. Sage Publications URL: <http://online.sagepub.com/>
4. Springer/Kluwer URL: <http://www.springerlink.com>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для проведения занятий по дисциплине «Конфликтология в управленческих и коммуникационных процессах», предусмотренной учебным планом подготовки бакалавров по направлению 080200 «Менеджмент», профиль «Маркетинг», имеется необходимая материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам (402):

- учебные аудитории, оснащенные мультимедийными проекторами, маркерными досками для демонстрации учебного материала;
- специализированные компьютерные классы с подключённым к ним периферийным устройством и оборудованием;
- переносные мультимедийные средства, наборы слайдов, дисков и кинофильмов.

-раздаточный материал для проведения практических занятий.

Все это дает студентам возможность осваивать основные профессиональные образовательные программы высшего профессионального образования в соответствии с ФГОС и приобретать необходимые для последующей самостоятельной работы компетенции.

10 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 20__/20__ уч.

г.

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 20__/20__ уч. г. на заседании кафедры (протокол № __ от «__» _____ 20__ г.).

Разработчик: Чистякова О.Е., кандидат психологических наук, доцент.