

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

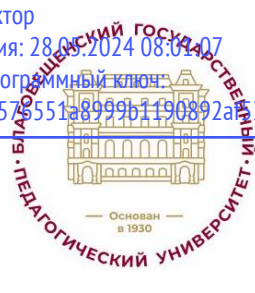
ФИО: Щёкина Гера Витальевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.03.2024 08:04:07

Уникальный программный ключ:

a2232a55157e578551a8999b1190892a53989420420336ffbf573a434e57789

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

**«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 Б3.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.