

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)
	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	24(0,67)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	20(0,56)
• лекции	12(0,33)
• практические	8(0,22)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4(0,11)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	255(7,08)
3. Промежуточная аттестация: зачет с оценкой, экзамен	9(0,25)
Итого	288(8)

Сагитова В.Р. Психология и конфликтология: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 71 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Психология и конфликтология» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Сагитовой В.Р., доцентом кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «20» октября 2015 г. № 1169, и учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) от 14.05.2018, протокол № 11

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНО ОВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Сагитова В.Р., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	5
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	9
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	9
6. Лабораторный практикум	9
7. Практические занятия (семинары).....	9
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	10
9. Самостоятельная работа студента	10
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	13
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	13
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	14
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	14
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	14
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	15
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии.....	16
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	17
1. Паспорт фонда оценочных средств	18
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	18
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	18
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	18
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	20
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	23
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	23
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	28
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой/ экзамена по дисциплине ..	35
2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой/экзамена по дисциплине	38
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	38
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	40
КЕЙС-ЗАДАЧИ	41
Комплект заданий для контрольной работы.....	43
Вопросы для коллоквиумов, собеседования	45
Темы творческих заданий.....	49
Комплект разноуровневых задач	56
Темы докладов (презентаций)	66

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины — сформировать компетенции обучающегося в области развития личностно-ориентированной направленности профессионального мышления, совершенствования навыков межличностного и профессионального взаимодействия, психологического анализа различных жизненных и профессиональных ситуаций в области экономики, раскрыть причины и динамику развития конфликтной ситуации, показать как деструктивную, так и конструктивную стороны конфликта.

Задачи освоения дисциплины - изучение теоретических основ психологии как науки; изучение структуры личности и психических процессов; изучение основ конфликтологии; изучение уровневой представленности образовательного процесса в России; овладение знаниями в области исследования конфликтов и конфликтных отношений; повышение компетентности студентов в вопросах эффективного взаимодействия в конфликтной ситуации.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины необходимо обладать знаниями, полученными основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ОК-4	Знать основы психологической науки, основы конфликтологии, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности Знать основные особенности потребителя с учетом национальнорегиональных и демографических факторов;	Творческие задания Доклад (презентация)

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
	Уметь использовать знания данной дисциплины в построении межличностных отношений и разрешении конфликтных ситуаций в процессе сервисной деятельности Уметь ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	Кейс-задачи Разноуровневые задачи
	Владеть: основами психологической саморегуляции, моделями поведения в конфликтных ситуациях в процессе сервисной деятельности Владеть знаниями для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	Контрольная работа Коллоквиум/ собеседование

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов		
	Всего	По курсам	
		1	
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	24	24	
Аудиторные занятия всего, в том числе:	20	20	
Лекции	12	12	
Практические занятия	8	8	
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4	4	
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	255	255	
Другие виды самостоятельной работы:	255	255	
Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой, экзамен	9	9	
ИТОГО:	часов	288	288
	зач. ед.	8	8
Общая трудоемкость			

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение в дисциплину

Определение места и роли психологии и конфликтологии в науке. Объект и предмет дисциплины. Методы дисциплины. Современные проблемы развития психологии и конфликтологии.

Тема 2. Познавательные психические процессы

Роль познавательных психических процессов в жизнедеятельности человека. Общее представление о восприятии; классификация ощущений; феноменология восприятия. Общее представление о памяти; основные факты и закономерности психологии памяти. Общее представление о внимании;

виды и свойства внимания

Тема 3. Личность, индивидуально-психологические характеристики

Психологическая структура личности; Сознание как высшая ступень развития психики. Проявления сознания. Психологические характеристики сознания человека. Состояния сознания. Сознание и бессознательное. Свойства личности: темперамент, характер, мотивация, интеллект, способности, направленность

Тема 4. Психология общения

Понятие общения. Средства общения; Структура общения: коммуникативная сторона, перцептивная сторона; интерактивная сторона. Барьеры общения.

Тема 5. Группа и межличностные отношения

Понятие малой группы. Виды малых групп. Коллектив как малая группа. Позиция, статус, внутренняя установка и роль. Композиция и нравственные ценностные ориентации. Психологическая совместимость. Социальные нормы и их функции. Руководство и лидерство в группе. Характеристика лидера. Стили лидерства. Официальные и неофициальные взаимоотношения в группе. Социометрия и статическая картина внутригрупповых взаимоотношений.

Тема 6. Мотивация конфликтности

Мотивационные конфликты в результате проблем в жизненной ситуации индивида. Критические жизненные ситуации, ее типы: стресс, фрустрация, конфликт и кризис. Дифференциация стресса и кризиса в зависимости от сложности внутреннего жизненного мира и условий существования

Тема 7. Причины конфликта

Причины конфликтных взаимодействий: объективные, социальные, политические, экономические и идеологические; структурно - организационные, организационно - управленческие, функционально - организационные, личностно - функциональные; социально - психологические, конфликт интересов, ценностей, искажение информации, разные способы оценки результатов деятельности, пересечение трансакций, стремление к власти, психологическая несовместимость; личностные - низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера

Тема 8. Функции конфликта и их проявления

Позитивные и негативные проявления конфликта. Конструктивные функции конфликта: общие и на личностном уровне. Деструктивные

функции конфликта на общем и личностном уровне

Тема 9. Структурная модель конфликта

Основные структурные элементы конфликта, его объективные характеристики – роли и ранги конфликтантов, субъективные характеристики - мотивы, интересы и позиции конфликтующих сторон; зона разногласий, предмет и объект конфликта

Тема 10. Динамика конфликта

Этапы конфликта. Определение ситуации как конфликтной. Условия протекания конфликта. Факторы определения ситуации как конфликтной («объективные», «групповые», «индивидуальные»). Фазы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Инцидент информационный, деятельностный, спровоцированный, скрытый. Формулы конфликта. Обстоятельства, способствующие и снижающие вероятность конфликта

Тема 11. Типология конфликтов

Типология как научный метод структурирования социальных объектов и явлений. Классификация конфликтов по функциям, сфере возникновения и участникам конфликтного взаимодействия. Индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный уровень конфликта

Тема 12. Внутриличностный конфликт

Причины и механизм возникновения внутриличностного конфликта. Типология внутриличностных конфликтов. Способы завершения и последствия внутриличностного конфликта

Тема 13. Конфликтное взаимодействие

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Мотивы и цели участников взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Тема 14. Урегулирование конфликтов

Обстоятельства, способствующие и снижающие вероятность конфликта.

Правила формулировки конфликтной ситуации. Способы урегулирования конфликтов. «Силовые» методы разрешения конфликтов. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Критерии разрешенности конфликтной ситуации, алгоритм рефлексивного анализа последствий конфликтного взаимодействия

Тема 15. Профилактика конфликтности

Методы профилактики конфликтов в организации. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Правила бесконфликтного общения. Условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Психология и конфликтология» формирует компетенцию ОК-4, необходимую в дальнейшем для формирования компетенции ПК-9.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Введение в дисциплину	2	-	17	19
2.	Познавательные психические процессы	-	-	17	17
3.	Личность, индивидуально-психологические характеристики	2	-	17	19
4.	Психология общения	-	1	17	18
5.	Группа и межличностные отношения	-	1	17	18
6.	Мотивация конфликтности	2	-	17	19
7.	Причины конфликта	-	-	17	17
8.	Функции конфликта и их проявления	-	-	17	17
9.	Структурная модель конфликта	-	-	17	17
10.	Динамика конфликта	-	-	17	17
11.	Типология конфликтов	-	-	17	17
12.	Внутриличностный конфликт	-	-	17	17
13.	Конфликтное взаимодействие	2	-	17	19
14.	Урегулирование конфликтов	2	2	17	21
15.	Профилактика конфликтности.	2	4	17	23
	Итого:	12	8	255	275

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Психология общения	Понятие общения. Средства общения; Структура общения: коммуникативная сторона, перцептивная сторона; интерактивная сторона. Барьеры общения.	1
2	Группа и межличностные отношения	Понятие малой группы. Виды малых групп. Коллектив как малая группа. Позиция, статус, внутренняя установка и роль. Композиция и нравственные ценностные ориентации. Психологическая совместимость. Социальные нормы и их функции. Руководство и лидерство в группе. Характеристика лидера. Стили лидерства. Официальные и неофициальные взаимоотношения в группе. Социометрия и статическая картина внутригрупповых взаимоотношений.	1
3	Урегулирование конфликтов	Обстоятельства, способствующие и снижающие вероятность конфликта. Правила формулировки конфликтной ситуации. Способы урегулирования конфликтов. «Силовые» методы разрешения конфликтов. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Критерии разрешенности конфликтной ситуации, алгоритм рефлексивного анализа последствий конфликтного взаимодействия	2
4	Профилактика конфликтности.	Методы профилактики конфликтов в организации. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Правила бесконфликтного общения. Условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества	4
Итого			8

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебным планом.

9. Самостоятельная работа студента

Тема 1. Введение в дисциплину

Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение основных понятий дисциплины

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Конспект темы

Оценочное средство: Устный опрос

Тема 2. Познавательные психические процессы

Рекомендации: Обратить внимание на основные составляющие психических процессов

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Тестирование

Оценочное средство: Тест

Тема 3. Личность, индивидуально-психологические характеристики
Рекомендации: Обратить внимание на роль руководителя организации и его влияние на процессы принятия управленческих решений в организации.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Задачи

Оценочное средство: Кейс-задача

Тема 4. Психология общения

Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение трех сторон общения

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Доклад

Оценочное средство: Реферат (Презентация)

Тема 5. Группа и межличностные отношения

Рекомендации: Обратить внимание на вопрос влияния взаимодействия в группе на ее динамику.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Тестирование

Оценочное средство: Тест

Тема 6. Мотивация конфликтности

Рекомендации: Обратить внимание на мотивы возникновения конфликтов.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Конспект темы

Оценочное средство: Устный опрос

Тема 7. Причины конфликта

Рекомендации: Обратить внимание на причины возникновения конфликтов.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Тестирование

Оценочное средство: Доклад

Тема 8. Функции конфликта и их проявления

Рекомендации: Обратить внимание на положительные и отрицательные функции

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Конспект темы

Оценочное средство: Устный опрос

Тема 9. Структурная модель конфликта

Рекомендации: Обратить внимание на структуру конфликта.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Задачи

Оценочное средство: Доклад

Тема 10. Динамика конфликта

Рекомендации: Обратить внимание на развитие конфликта

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Тестирование

Оценочное средство: Эссе

Тема 11. Типология конфликтов

Рекомендации: Обратить внимание на виды конфликтов.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Тестирование

Оценочное средство: Тест

Тема 12. Внутриличностный конфликт

Рекомендации: Обратить внимание на особенности внутриличностного конфликта.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/ Конспект темы

Оценочное средство: Устный опрос

Тема 13. Конфликтное взаимодействие

Рекомендации: Обратить внимание на особенности взаимодействия в конфликте.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Задачи

Оценочное средство: Кейс-задача

Тема 14. Урегулирование конфликтов

Рекомендации: Обратить внимание на способы урегулирования конфликтов.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Конспект темы

Оценочное средство: Реферат (Презентация)

Тема 15. Профилактика конфликтности

Рекомендации: Обратить внимание на возможности и способы предупреждения конфликтов

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Конспект темы

Оценочное средство: Устный опрос

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Психология: Учебник / Гуревич П.С., - 2-е изд. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 332 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/452129>

2. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405091>

б) дополнительная литература:

1. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420956>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Психология: Учебник / Гуревич П.С., - 2-е изд. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 332 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/452129>

2. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405091>

б) дополнительная литература:

1. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420956>

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

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Психология и конфликтология» состоит из 15 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики психологической науки. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий отрабатываются умения и навыки определения индивидуального психологического состояния, определяются основные индивидуально-психологические особенности личности студента, проводятся тренинговые занятия на формирование коммуникативных компетенций.

Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, обязательная для выполнения. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

При посещении обучающимся лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы,

а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету с оценкой/экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: кейс-задачи, контрольная работа, коллоквиум/собеседование, творческие задания, разноуровневые задачи, доклад (презентация);

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета с оценкой/экзамена, практические задания.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Психология и конфликтология» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) Кейс-задача;

3) проведение практико-ориентированных занятий.

№ п/п	Занятия в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практич.
1	Психология общения Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) - проведение мини-экспериментов	-	1
2	Группа и межличностные отношения Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) - проведение мини-экспериментов	-	1
3	Мотивация конфликтности Виды: Лекция с применением экспериментально-исследовательских методов	2	-
	Итого	2	2

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направления подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1 Компетенция ОК-4 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Корпоративная социальная ответственность

Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№ п/п	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОК-4	Тема 1. Введение в дисциплину	Творческие задания Доклад (презентация) Кейс-задачи Разноуровневые задачи Контрольная работа Коллоквиум/ собеседование
		Тема 2. Познавательные психические процессы	
		Тема 3. Личность, индивидуально-психологические характеристики	
		Тема 4. Психология общения	
		Тема 5. Группа и межличностные отношения	
		Тема 6. Мотивация конфликтности	
		Тема 7. Причины конфликта	
		Тема 8. Функции конфликта и их проявления	
		Тема 9. Структурная модель конфликта	
		Тема 10. Динамика конфликта	
		Тема 11. Типология конфликтов	
		Тема 12. Внутриличностный конфликт	
		Тема 13. Конфликтное взаимодействие	
		Тема 14. Урегулирование конфликтов	
		Тема 15. Профилактика конфликтности	

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого :
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОК-4	Знает основы психологической науки, основы конфликтологии, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности (творческие задания, доклад (презентация))	Верно и в полном объеме знает основы психологической науки, основы конфликтологии, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности	С незначительными замечаниями знает основы психологической науки, основы конфликтологии, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности	На базовом уровне, с ошибками знает основы психологической науки, основы конфликтологии, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности	Не знает основы психологической науки, основы конфликтологии, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности	10
	Знает основные особенности потребителя с учетом национальнорегиональных и демографических факторов; (творческие задания, доклад (презентация))	Верно и в полном объеме знает основные особенности потребителя с учетом национальнорегиональных и демографических факторов;	С незначительными замечаниями знает основные особенности потребителя с учетом национальнорегиональных и демографических факторов;	На базовом уровне, с ошибками знает основные особенности потребителя с учетом национальнорегиональных и демографических факторов;	Не знает основные особенности потребителя с учетом национальнорегиональных и демографических факторов;	
<i>Практические показатели</i>						
ОК-4	Умеет использовать знания данной дисциплины в построении межличностных отношений и	Верно и в полном объеме может использовать знания данной дисциплины в построении межличностных отношений и разрешении конфликтных	С незначительными замечаниями может использовать знания данной дисциплины в построении межличностных	На базовом уровне, с ошибками может использовать знания данной дисциплины в построении межличностных	Не может использовать знания данной дисциплины в построении межличностных отношений и разрешении	10

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого :
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
	разрешении конфликтных ситуаций в процессе сервисной деятельности (кейс-задачи, разноуровневые задачи)	ситуаций в процессе сервисной деятельности	отношений и разрешении конфликтных ситуаций в процессе сервисной деятельности	отношений и разрешении конфликтных ситуаций в процессе сервисной деятельности	конфликтных ситуаций в процессе сервисной деятельности	
	Умеет ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них; (кейс-задачи, разноуровневые задачи)	Верно и в полном объеме может ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	С незначительными замечаниями может ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	На базовом уровне, с ошибками может ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	Не может ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	
<i>Владеет</i>						
ОК-4	Владеет основами психологической саморегуляции, моделями поведения в конфликтных ситуациях в процессе сервисной деятельности (контрольная работа, коллоквиум/собеседование)	Верно и в полном объеме владеет основами психологической саморегуляции, моделями поведения в конфликтных ситуациях в процессе сервисной деятельности	С незначительными замечаниями владеет основами психологической саморегуляции, моделями поведения в конфликтных ситуациях в процессе сервисной деятельности	На базовом уровне, с ошибками владеет основами психологической саморегуляции, моделями поведения в конфликтных ситуациях в процессе сервисной деятельности	Не владеет основами психологической саморегуляции, моделями поведения в конфликтных ситуациях в процессе сервисной деятельности	10
	Владеет знаниями для проведения исследований социально-психологических особенностей	Верно и в полном объеме владеет знаниями для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя	С незначительными замечаниями владеет знаниями для проведения исследований социально-психологических особенностей	На базовом уровне, с ошибками владеет знаниями для проведения исследований социально-психологических	Не владеет знаниями для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого :
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
	потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; (контрольная работа, коллоквиум/собеседование)	с учетом национально-региональных и демографических факторов;	потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	национально-региональных и демографических факторов;	
	<i>ВСЕГО:</i>					30

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	26-30	высокий
хорошо	21-25	хороший
удовлетворительно	15-20	достаточный
неудовлетворительно	14 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой/экзамену:

1. Объект и предмет психологии.
2. Основные процессы памяти и способы ее развития.
3. Ощущение как психический процесс. Его виды и качества.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Развитие психики в эволюции животных и становлении человека.
6. Слуховой анализатор и слуховые ощущения.
7. Современные психологические школы.
8. Способы развития памяти.
9. Вкусовой анализатор и вкусовые ощущения.
10. Внимание, его основные функции и свойства.
11. Воображение и творчество. Методы создания новых образов.
12. Восприятие и его виды. Законы восприятий.
13. Естественнонаучные основы психологии.
14. Зрительный анализатор и зрительные ощущения.
15. Тактильные ощущения.
16. Физиологические основы развития психики.
17. Вербальные и невербальные средства общения.
18. Интерактивная сторона общения.
19. Коммуникативная сторона общения.
20. Методы исследования в психологии.
21. Обонятельные ощущения.
22. Общее понятие о воображении. Его виды и функции.
23. Общее понятие о памяти и его видах.
24. Общение, его структура и функции.
25. Понятие сознания, его основные характеристики.
26. Темперамент, понятие, виды, теории.
27. Характер его особенности, формирование, теории.
28. Понятие групп и их виды.
29. Большие группы и их особенности.
30. Малые группы и их особенности.
31. Понятие педагогики.
32. Понятие обучения.
33. Виды образовательных систем России.
34. Средства и методы педагогического воздействия.
35. Понятие непрерывного образования, его особенности и аспекты.
36. Конфликтология как наука.

37. Предмет конфликтологии, ее задачи, история возникновения как науки.
38. Конфликт нравственных противостояний в системе общественных отношений Э. Дюркгейма.
39. Социальный конфликт в функционалистской модели общества. Т. Парсонс.
40. Теория конфликта Л. Козера.
41. Концепция социального конфликта Р. Дарендорфа.
42. Формирование отечественной школы конфликтологии.
43. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.
44. Позитивные и деструктивные функции конфликта.
45. Структурные элементы конфликта.
46. Информационная модель конфликта.
47. Процесс и динамика конфликта.
48. Проблема типологии конфликтов. Человеческий фактор в конфликте.
49. Проблема эмоций и психологической совместимости.
50. Типы конфликтных личностей.
51. Типичное поведение в конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте.
52. Проблема коммуникации в конфликте.
53. Коммуникация как процесс с обратной связью.
54. Механизм искажения информации. «Барьеры» коммуникаций.
55. Внутриличностный конфликт. Типология.
56. Условия предупреждения и управления внутриличностным конфликтом.
57. Регулирование и разрешение социальных кризисов.
58. Этапы урегулирования конфликтов.
59. Институционализация конфликтов. Легитимизация конфликтов.
60. Структурирование конфликтующих групп.
61. Анализ регулирования и разрешения конфликтов.
62. Конфликты в организации. Типология.
63. Роль руководителя в конфликте.
64. Технология предупреждения конфликтов.
65. Информационное противоборство в конфликте.
66. Принципы организации собственного информационного потока.
67. Переговорный процесс как средство разрешения конфликта.
68. «Связи с общественностью» как средство кризисного регулирования, как средство предотвращения конфликта или минимизации его последствий.

Типовые контрольные задания:

1. Дайте характеристику психического познавательного процесса

«ощущение».

2. Назовите функции и виды ощущений.
3. Раскройте физиологические основы ощущений.
4. Дайте характеристику психического познавательного процесса

«восприятие».

5. Перечислите виды восприятий.
6. Назовите основные свойства восприятия.
7. Дайте характеристику психического познавательного процесса

«внимание».

8. Каковы основные характеристики познавательного процесса

«память».

9. Какое влияние оказывает внимание на память.

10. Условия и факторы разрешения конфликтов.

11. Стратегии и способы разрешения конфликтов.

12. Медиаторство и регулирование конфликта.

13. Этика регулирования конфликтов психологом.

14. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов.

15. Динамика переговорного процесса.

16. Управление конфликтами в организациях различной степени сложности.

17. Особенности организационных конфликтов.

18. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Создателем первой психологической системы, изложенной в трактате «О душе», является ...

- а) Спиноза
- б) Декарт
- в) Коффка
- г) Аристотель

2. Психология – это наука ...

а) о поведении людей
б) о методах изучения индивидуальных особенностей человека
в) о явлениях, закономерностях, механизмах психики человека и животных

г) о закономерностях возникновения и развития психики в филогенезе

3. Признаком метода интроспекции является...

- а) применение психологического тестирования
- б) использование лабораторного оборудования

- в) непосредственное, прямое наблюдение переживаний
- г) «срезовой» характер организации эксперимента

4. Стандартизированная процедура психологических измерений обеспечивается...

- а) наблюдением
- б) тестированием
- в) социометрией
- г) близнецовым методом

5. При проведении _____ эксперимента испытуемые не знают, что являются его участниками.

- а) лабораторного
- б) формирующего
- в) естественного
- г) научного

6. Конфликт представляет собой

а) столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов, находящихся в определенной связи и взаимозависимости

б) открытое столкновение между однонаправленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

в) открытое, достигшее фазы обострения столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух или нескольких социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

7. Теоретик, абсолютизовавший положительные функции конфликта

- а) Карл Маркс
- б) Георг Зиммель
- в) Талкотт Парсонс
- г) Ральф Дарендорф
- д) Льюис Козер

8. Автор точки зрения, что именно в конфликте находится творческое ядро всяких сообществ и возможность свободы, а также вызов рациональному овладению и контролю над социальными проблемами.

- а) Карл Маркс
- б) Георг Зиммель
- в) Талкотт Парсонс
- г) Ральф Дарендорф
- д) Льюис Козер

9. Автор точки зрения, что конфликт – это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте.

- а) Карл Маркс
- б) Ральф Дарендорф
- в) Талкотт Парсонс
- г) Георг Зиммель
- д) Льюис Козер

10. Теория, усматривающая источник конфликта в порочном устройстве самого общества, благодаря которому одни имеют возможность присваивать результаты труда других

- а) учение К. Маркса о конфликте
- б) учение о конфликте Георга Зиммеля
- в) теория социального действия Талкотта Парсонса
- г) концепция социал-дарвинизма

Литература для подготовки к зачету с оценкой/экзамену:

а) основная литература:

1. Психология: Учебник / Гуревич П.С., - 2-е изд. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 332 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/452129>

2. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405091>

б) дополнительная литература:

1. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420956>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направления подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Психология и конфликтология»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Опишите конкретные жизненные и профессиональные ситуации, в которых необходимы психологические знания и умения.
2. Ответьте на следующие вопросы.
 - а) Насколько эффективным средством общения являются жесты?
 - б) В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
 - в) Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
 - г) Какие — труднее всего?
 - д) Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
 - е) Могут ли жесты передать эмоции?
 - ж) Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?
3. Разработайте рекомендации по повышению трудовой мотивации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Раскройте основные понятия данной дисциплины.
2. Определите, какие виды психических явлений (процессы, свойства и состояния) проявляются в следующих ситуациях:
 - а) Школьник сосредоточенно выполняет домашнее задание.
 - б) Девушка, придя из кино, с восторгом рассказывает о нем матери.
 - в) Начальник строг с подчиненными, грубо обращается с ними, раздражается по любому поводу.
 - г) Мальчик очень огорчился, когда узнал, что их класс не идет в поход.
2. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».

В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сцены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Темперамент, характер, способности и мотивация как психологические характеристики развивающейся личности.
2. Приведите примеры проявления психических процессов, свойств и состояний в конкретных жизненных ситуациях.
3. Для каких профессий необходимы следующие виды способностей:
 - а) мнемические;
 - б) интеллектуальные;
 - в) коммуникативные;
 - г) художественные;
 - д) психомоторные;
 - е) эмпатийные;
 - ж) творческие;
 - з) вокальные;
 - и) сенсорно-перцептивные (зрительные, слуховые, обонятельные, осязательные, вкусовые);
 - к) организаторские;
 - л) учебные;
 - м) речевые.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Раскройте структуру конфликта.
2. Какие методы психологических исследований использовались в следующих ситуациях
 - а) Психолог предлагает испытуемому повторить 10 слов, которые он только что прочитал.
 - б) Группе испытуемых необходимо письменно ответить на вопросы об их интересах.
 - в) Психолог предлагает детям нарисовать несуществующее животное.
 - г) На консультации у психолога посетитель рассказывает о беспокоящих его проблемах.
 - д) Психолог предъявляет испытуемому «страшные» картинки и регистрирует возникающие при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.
 - е) Психолог, исследуя трудовую деятельность менеджера на предприятии, незаметно для него присутствует в помещении.
 - ж) С целью изучения влияния нового психотропного препарата на

поведение человека ученые делают инъекции крысам и собакам.

з) Чтобы узнать особенности межличностных отношений, возникающих в группах туристов, следующих дальними маршрутами, психолог под видом обычного туриста вступает в одну из таких групп.

и) Для проверки действенности разработанной учеными методики быстрого обучения иностранному языку организуется исследование, в ходе которого одну группу испытуемых обучают предложенным способом, а другую – традиционным. Затем результаты сравниваются.

к) При отборе учеников в класс для одаренных детей психолог изучает их способности.

3. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугой узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Стадии личностного развития человека.

2. Вспомните несколько особенно ярких впечатлений из вашей жизни. Какие образы появляются у вас в сознании: зрительные, слуховые или какие-то еще? Опишите все те ощущения, которые у вас возникали в это время.

3. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в каждой ситуации:

а) В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

б) С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на семинарах, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

в) Начинаящий сотрудник формы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
2. Опишите несколько хорошо знакомых вам ситуаций общения и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия.

3. Подберите относительно каждой из данных конфликтных ситуаций наиболее оптимальные стратегии поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.

а) У жильцов с верхнего этажа в их отсутствие прорвало трубу с горячей водой, в результате чего были залиты две нижние квартиры, не так давно отремонтированные хозяевами. Встает вопрос, кто будет оплачивать новый ремонт?

б) Две фирмы занимают одно большое помещение и пользуются одним телефоном. В конце каждого месяца между их руководителями возникает спор по поводу оплаты за аренду и услуги связи.

в) Двое молодых людей любят одну и ту же девушку. Но оба понимают, что «третий – лишний».

г) Бездетные супруги, прожив довольно много лет вместе, решили развестись. Однако не могут решить, кому должны остаться однокомнатная квартира, машина, мебель и другие совместно приобретенные материальные ценности.

д) Директор частной фирмы обещал своим сотрудникам солидную премию к Новогодним праздникам. Но из-за срыва партнерами поставки крупной партии товара прибыль оказалась незначительной, что не позволило руководству выполнить свое обещание. Среди работников фирмы зреет недовольство.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Способы поведения в конфликтной ситуации
2. Определите, в каких ниже приведенных случаях поведение является деятельностью, а в каких - нет:

а) Ребенок перекладывает игрушки с места на место.
б) Пожилые люди прогуливаются на свежем воздухе.
в) Человек грызет ногти в состоянии задумчивости.
г) Студент пропускает утренние занятия, так как ему не хочется рано вставать.

д) Школьник рисует каракули на страницах учебника.
е) Продавец обвешивает покупателей.
ж) Ребенок катается на качелях.
з) Врач не оказывает необходимой помощи прохожему, нуждающемуся в ней.

и) Человек разговаривает во сне.

к) Подросток ходит по комнате из угла в угол, так как ему нечего

делать.

3. Определите, какие свойства восприятия (целостность, константность, категориальность, апперцепция, предметность, структурность) проявляются в следующих ситуациях:

а) Ночью на звездном небе люди видят не отдельные звезды, а созвездия.

б) Незнакомая женщина, находящаяся среди мужчин, внешне не резко отличных друг от друга, будет воспринята ярче, чем когда она находится в группе женщин.

в) Слепому с детства человеку, которому в результате операции было возвращено зрение, казалось, что видимые из окна предметы являются маленькими, а не удаленными.

г) Когда человеку показывают рисунок с неопределенными фигурами, которым дается название, он видит в них сходство с данными объектами.

д) Музыкант, слушая концерт в исполнении оркестра, не выделяет звучание отдельных инструментов.

е) В сумерках мы видим цвета нашей одежды такими же, как и при дневном освещении.

ж) Темный предмет, кажется меньше светлого, если оба имеют одинаковую величину.

з) Когда мы хотим разглядеть человека, мы осматриваем его с головы до ног.

и) Заяц достаточно успешно отличает волков от других животных независимо от их роста или масти. Какое свойство может быть присуще восприятию зайца?

к) Шагая по аллее, студент взглянул на часы. Через минуту к нему подбежал ребенок и спросил, который час. Студенту опять пришлось взглянуть на часы.

л) Учитель выделяет красным цветом ошибки в письменных работах школьников.

м) Пятилетняя девочка понимает тексты, напечатанные на компьютере. Однако она не может понять записку, написанную от руки.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Процесс и динамика конфликта.

2. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?

Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

а) Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что

азиаты «фамиллярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

б) А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

в) Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

г) Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

3. Какие черты характера проявляются в следующих ситуациях:

- а) Человек тщательно готовится к публичному выступлению
- б) Девочка постоянно разбрасывает свои вещи, несмотря на замечания матери.
- в) Школьник часто приходит на занятия с невыполненными уроками.
- г) Старший брат не желает делиться сладостями с младшим.
- д) Студент сильно волнуется перед экзаменами.
- е) Сотрудник не любит, когда его публично хвалит начальство.
- ж) В компании друзей он всегда в центре внимания.
- з) Насмешки друзей вызывают у мальчика слезы.
- и) Юноша прикладывает максимум усилий, чтобы попасть на международные соревнования.
- к) В опасных ситуациях человек паникует.
- л) Не любит оставаться один.
- м) Не может отказать, когда его просят о помощи.
- н) Всегда поздравляет с праздниками всех родных и знакомых.
- о) Даже незначительная критика вызывает у него негативную реакцию.

4. Опишите, как проявляются типы акцентуированных характеров в жизни и разработайте возможные способы взаимодействия с людьми, обладающими различными типами характера.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Какие способы психологического воздействия способствуют повышению самооценки.

2. На белой стене висят часы, черный циферблат которых заключен в овал серебристого цвета. Человек пристально всматривается в циферблат, пытаясь определить положение стрелок, а затем переводит взгляд на белую стену и вдруг «видит» там часы в несколько измененном виде. Что собой представляет данное явление?

3. Аспирантка посещала лекции всех преподавателей, с утра до вечера просиживала в библиотеке, успешно сдала экзамены по всем дисциплинам. Ее диссертация отражала точки зрения на проблему почти всех исследователей. Однако ей так и не удалось внятно сформулировать мысль о том, что в проблеме остается невыясненным. Какие психологические особенности аспирантки проявились в данной ситуации?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Условия предупреждения и управления внутриличностным конфликтом.

2. В какой из ситуаций имеет место ощущение:

а) Стрелка прибора упорно держалась на красной отметке, и кочегару стало ясно, что котлы вот-вот взорвутся.

б) Войдя в воду, девушка почувствовала, что она холоднее, чем воздух.

в) На полу валялся длинный кусок провода, отливающий медью.

г) С трудом разобрав первое слово песни, она, тем не менее, узнала звучащую мелодию.

д) В комнате было совершенно темно, но едва уловимый аромат роз говорил о том, что она обитаема.

3. Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа:

Доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

Промежуточная аттестация
**Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой/
экзамена по дисциплине**

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направления подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Психология и конфликтология»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Прием, при котором одна из конфликтующих сторон намечает два (или больше двух) варианта завершения конфликта, которые для неё примерно в равной степени хороши, и предлагает в ультимативной форме своему оппоненту выбрать один из них

- а) Рассчитанная задержка
- б) Выбор из двух зол
- в) «затвора»
- г) перехода к насилию

2. Жёсткий стиль общения выражается формулой ...

- а) «выигрыш—проигрыш»
- б) «проигрыш-проигрыш»
- в) «выигрыш-выигрыш»
- г) «проигрыш-выигрыш»

3. Целенаправленная активность, связанная с достижением частных целей при осуществлении более широкой деятельности, называется ...

- а) действием
- б) поведением
- в) реакцией
- г) деятельностью

4. Одним из принципов отечественной психологии является принцип...

- а) единства сознания и деятельности
- б) единства мышления и интуиции
- в) учета возрастных особенностей человека
- г) научности

5. В когнитивную составляющую самосознания входят...

- а) знание личности о себе
- б) отношение личности к себе
- в) презентация себя
- г) управление собой

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Спрогнозируйте, как свойства темперамента под влиянием воздействующих на них социальных условий могут трансформироваться в черты характера.

2. Разработайте рекомендации по взаимодействию с людьми, имеющими различные типы направленности (гедонистической, познавательной, глорической, эстетической и т.п.).

3. Стратегии, соответствующие мягкому стилю ...

- а) сотрудничества
- б) компромисса
- в) приспособления
- г) соперничества

4. Сотрудническому стилю соответствует ...

- а) игра промежуточными предложениями
- б) приём улаживания инцидента
- в) метод принципиальных переговоров
- г) тактика сокрытия и открытия информации

5. Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении

- а) Рассчитанная задержка
- б) Выбор из двух зол
- в) «затвора»
- г) перехода к насилию

6. Определите, какие из нижеперечисленных эмоций встречаются у вас чаще всего, оцените их частоту и интенсивность по десятибалльной шкале:

- а) Гнев
- б) Тревога
- в) Уныние, депрессия
- г) Отчаяние
- д) Разочарование

- е) Чувство вины
- ж) Ощущение беспомощности
- з) Раздражение
- и) Чувство одиночества
- к) Ярость
- л) Беспокойство, нетерпеливость
- м) Застенчивость
- н) Ощущение, что вас не любят.

7. Если эмоция оценивается выше, чем 5 баллов, она должна рассматриваться как показатель высокого уровня стресса.

Опишите типичные ситуации, в которых возникают данные эмоции, и предложите способы регуляции стресса в данных ситуациях.

8. Разработайте рекомендации по взаимодействию с людьми, имеющими различные типы направленности (гедонистической, познавательной, глорической, эстетической и т.п.).

9. Опишите, как могла бы выразить или сдержать свой гнев девушка в следующей ситуации.

Даша два месяца не покладая рук работала над курсовой работой по физике. Досадная случайность помешала ей сдать работу вовремя. И вот теперь ее преподаватель отказывается выставить ей оценку, мотивируя это тем, что работа была сдана с опозданием на один день. Даша чувствует, как ее лицо багровеет от гнева, а сердце начинает сильно колотиться.

- а) Прямое выражение гнева: _____
- б) Косвенное выражение гнева: _____
- в) Сдерживание гнева: _____

10. Определите, актуализация, каких эмоций происходит в следующих ситуациях.

- а) Учитель видит, что ученик списывает контрольную работу у соседа, и делает ему замечание.
- б) Опытная массажистка делает пациенту массаж спины.
- в) Придя домой с работы, мама видит сидящего на пороге щенка.
- г) Девушка получила от любимого письмо из армии.
- д) Крупная рыба порвала у рыбака леску на удочке.
- е) Девушка поздно вечером одна идет по темной улице.
- ж) Заходя в автобус, юноша случайно наступил женщине на полу пальто, и та накричала на него.
- з) В жаркий летний полдень на даче мужчина обливается прохладной водой.
- и) Студент-первокурсник сдал зимнюю сессию на «пятерки».

2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой/экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на зачете с оценкой/экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет с оценкой/экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете с оценкой/экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 баллов до 100 баллов – «отлично»
- с 71 балла до 85 баллов – «хорошо»
- с 50 баллов до 70 баллов – «удовлетворительно»
- менее 50 баллов – «неудовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче зачета с оценкой/экзамена:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) - при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,

- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направления подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

Материалы для текущего контроля

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Психология и конфликтология»

I вариант

Во время работы в организации у молодой сотрудницы Елены сложились хорошие отношения с коллективом. Штат организации — 10 человек. Директор — женщина 59 лет, очень нервная и постоянно устраивающая скандалы. Через полгода работы Елена решает пойти учиться, сдает все экзамены, но у нее возникают проблемы с оплатой обучения. Тогда она узнает, что одна из сотрудниц попросила у директора деньги в долг на от- пуск и получила их незамедлительно с договоренностью выплачивать их из своей зарплаты. Елена тоже решает попросить денег в долг. Директор пошла навстречу сотруднице при таких же условиях. Когда Елена начинает учиться, она все равно приходит на работу в свободное время. Через некоторый срок директор звонит сотруднице и отчитывает ее за то, что та не проводит должное время на работе. Елена оправдывается, что находится в учебном отпуске, а директор говорит, что ничего про отпуск не знает и не собирается следовать Трудовому кодексу РФ. Разговор происходит на повышенных тонах. По окончании отпуска Елена не получает заработную плату (она идет в счет погашения долга). Затем директор понижает ей зарплату на основании «плохого поведения» сотрудницы. Через несколько дней Елена подает заявление на увольнение, директор безуспешно пытается ее остановить.

Вопросы для анализа ситуации:

1. Что стало причиной конфликтной ситуации?
2. Считаете ли вы возможным (если это необходимо) удержать Елену в компании, и если да, то, как это сделать?
3. Какие варианты разрешения ситуации возможны?

II вариант

Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом, шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и хотя их деятельность не пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить. И так, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все возвратилось на круги своя. Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д. Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по рабочему вопросу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и взаимными обвинениями. После этого случая их отношения стали еще напряженнее. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении коллег и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!»

Вопросы для анализа ситуации:

1. Как развивался конфликт? Какие этапы вы можете назвать?
2. Как можно было бы решить ситуацию?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине «Психология и конфликтология»

Тема 2. Познавательные психические процессы

Вариант 1

1. Дайте характеристику психического познавательного процесса «ощущение».
2. Назовите функции и виды ощущений.
3. Раскройте физиологические основы ощущений.

Вариант 2

1. Дайте характеристику психического познавательного процесса «восприятие».
2. Перечислите виды восприятий.
3. Назовите основные свойства восприятия.

Вариант 3

1. Дайте характеристику психического познавательного процесса «внимание».
2. Каковы основные характеристики познавательного процесса «память».
3. Какое влияние оказывает внимание на память.

Тема 14. Урегулирование конфликтов

Вариант 1

1. Условия и факторы разрешения конфликтов.
2. Стратегии и способы разрешения конфликтов.
3. Медиаторство и регулирование конфликта.

Вариант 2

1. Этика регулирования конфликтов психологом.
2. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов.
3. Динамика переговорного процесса.

Вариант 3

1. Управление конфликтами в организациях различной степени сложности.
2. Особенности организационных конфликтов.
3. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если он показал высокий уровень сформированности компетенции, верно и в полном объеме показал глубокие исчерпывающие знания всего программного материала по дисциплине, понимание сущности проблемы; дал логически последовательные, содержательные, полные правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета, дополнительные вопросы; использовал в необходимой мере в ответах на вопросы материалы всей рекомендуемой литературы.

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если он показал средний уровень сформированности компетенции, с незначительными замечаниями показал твердые и достаточно полные знания всего программного материала по дисциплине. Дал последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показал низкий уровень сформированности компетенции, на базовом уровне с ошибками показал знание и понимание предмета; дал правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах экзаменатора; при наличии ошибок в чтении и изображении схем процессов; при ответах на вопросы основная рекомендованная литература использована недостаточно.

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он показал недостаточный уровень сформированности компетенции, дал неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов, сделал большое количество ошибок в ответе, не понимает сущности излагаемых вопросов; дает неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Вопросы для коллоквиумов, собеседования

по дисциплине «Психология и конфликтология»

Тема 3. Личность, индивидуально-психологические характеристики

1. Проблема личности и уровни методологии науки. Системный и историко-эволюционный подход к личности.
2. Природа человека и его сущностные особенности. Человек и мир человека. Общее понятие личности.
3. Понятие индивида. Индивид как представитель вида и продукт биологической эволюции. Развитие фенотипических особенностей индивида в онтогенезе.
4. Личность как продукт историко-эволюционного и онтогенетического развития. Саморазвитие личности. Понятие индивидуальности.
5. Психодинамическая ориентация в психологии личности. Психоанализ З.Фрейда и принцип редукции напряжения как его основа. Влечения и их динамика. Бессознательное, психологическая защита и проекция. Принцип целостности и целевой детерминации в Индивидуальной психологии А.Адлера. Компенсация, стремление к могуществу и чувство общности как движущие силы развития личности в Индивидуальной психологии. Учение К.Г.Юнга о психологических типах. Учение об архетипах. Неофрейдистские подходы Э.Эриксона, Э.Фромма.
6. Интеракционистские и когнитивистские подходы к личности. Теория личности К.Левина. Теория Г. Мюррея. Теория Дж.Келли.
7. Гуманистическая ориентация в психологии личности. Теория личности как открытой системы Г.Олпорта. Принципы гуманистического подхода к человеку (К.Роджерс). Теория самоактуализирующейся личности А.Маслоу. Теория стремления к смыслу В.Франкла.
8. Деятельностный подход к пониманию личности (А.Н. Леонтьев, Л.И. Божович) и его развитие на современном этапе (А.Г. Асмолов, Б.С. Братусь, А.В. Петровский, В.А. Петровский и др.). Концепция смысловых образований личности. Концепция персонализации.
9. Теория отношений В.Н.Мясищева. Теория индивидуальности В.С.Мерлина. Диспозиционная модель личности В.А.Ядова.
10. Общее представление об индивидуальных свойствах человека. (Б.Г. Ананьев). Индивидуальные свойства как предмет дифференциальной

психофизиологии.

11. Строение тела и особенности психики. Типы конституции, их соматические признаки. Типологии Э.Кречмера и В.Шелдона. Их критика.

12. Темперамент. Учение И.П. Павлова о типах высшей нервной деятельности как физиологической основе темперамента. Современные представления о типологических свойствах нервной системы индивида и их значение для понимания типологических особенностей деятельности. Методы исследования типологических свойств нервной системы.

13. Половой диморфизм и психологические характеристики индивида. Проблема психологии половых различий.

14. Возраст и психологические особенности развития индивида. Созревание и развитие.

15. Роль органических предпосылок в развитии личности.

16. Личность как представитель определенной системы общественных отношений. Уровни анализа вовлеченности личности в систему общественных отношений. Общая характеристика понятий "социальная роль", "социальная группа", "социальный статус". Положение об общественных функциях-ролях и их месте в структуре личности. Ролевые теории личности и их критика. Самопрезентация личности окружающим и ее психологическая функция.

17. Проблема социально-типического в личности. Социальный характер и национальный характер. Сравнительные исследования личности в разных культурах. Социально-исторический образ жизни.

18. Социализация личности. Концепция социализации личности во французской социологической школе и в работах П.Жанэ. Развитие моральной регуляции поведения. Социализация как интериоризация социальных форм поведения (С.Л.Выготский). Концепция деятельностного опосредования межличностных отношений (А.В.Петровский).

19. Представление о развитии в различных направлениях психологии. Натуральный и культурный ряды развития личности в онтогенезе (Л.С.Выготский). Жизненный путь человека как история развития личности и субъекта деятельности. Влияние жизненного пути человека, на его онтогенетическую эволюцию (Б.Г.Ананьев). Психологический возраст.

20. Основы ориентации изучения периодизации развития личности в зарубежной психологии. Биологическая ориентация. Концепция развития ребенка С.Холла: закон рекапитуляции; фазы развития личности. Психодинамическая ориентация. Представления об этапах психосексуального развития ребенка в психоанализе З. Фрейда. Эпигенетическая концепция развития Э. Эриксона: эпигенетический принцип развития. Положения о психосоциальной идентичности личности как критерия ее зрелости, роль конфликта в развитии личности, этапы развития личности. Когнитивная ориентация. Основные положения концепции развития морального сознания личности.

21. Принцип саморазвития деятельности как методологическая предпосылка изучения движущих сил развития личности в отечественной

психологии. Положение о роли противоречий в системе деятельности как движущей силе развития личности (А.Н.Леонтьев, С.Л.Рубинштейн). Положение Д.Н.Узнадзе о функциональной тенденции как источнике саморазвития поведения личности. Выделение функциональных потребностей, их характеристика и экспериментальное исследование (потребность во впечатлениях /Л.И.Божович/, потребность в общении /М.И.Лисина/). Перспективы изучения механизмов саморазвития деятельности.

22. Проблема периодизации развития личности и отечественной психологии. Понятие ведущей деятельности в процессе развития личности (А.Н.Леонтьев). Противоречие между мотивационно-потребностной и интеллектуально-познавательной сферами как движущее противоречие в развитии личности. Схема периодизации психического развития личности в детском возрасте (Д.Б.Эльконин). Разработка представления о периодизации развития личности в социальной психологии (А.В.Петровский). Проблема периодизации развития личности во взрослом возрасте. Кризисы развития и их роль в становлении личности. Старость.

Тема 7. Причины конфликта

1. Какие две основные концепции конфликта были предложены мыслителями Нового времени: Т. Гоббсом и Ж.-Ж. Руссо?

2. Как развивались эти концепции последователями Т.Гоббса и Ж.-Ж. Руссо?

3. В чем состоят недостатки в изучении конфликта до конца 19 в.? (Конфликты рассматривались в общем плане; не исследовалась специфика конфликта в целом; исследовались социальные конфликты макроуровня).

4. В чем состоит вклад в развитие конфликтологических знаний немецких социологов Георга Зиммеля и Макса Вебера?

5. Раскройте основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа. В чем состоит расхождение между Дарендорфом и Марксом в понимании данной проблемы? Заполните таблицу 1.

6. Охарактеризуйте взгляды Л. Козера на природу и функции конфликта. Какова роль конфликта в демократическом и недемократическом обществах? Заполните таблицу 1.

7. В чем состоят особенности понимания конфликта в теории социального согласия Т. Парсонса?

8. В чем суть общей теории конфликта К. Боулдинга? Охарактеризуйте статическую и динамическую модель конфликта по Боулдингу. Объясните принцип дефицита ресурсов. Заполните таблицу 1.

9. Сравните социологический и психологический подходы к анализу конфликта.

10. Каков вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта?

11. Какие типологии конфликтного поведения людей предложили Э. Берн и К. Томас?

12. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблема конфликта? В чем специфика исследования конфликта в правоведении?

13. Объясните отставание в развитии конфликтологии в Советском Союзе и причины её быстрого развития в постсоветской России?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он показал высокий уровень сформированности компетенции, верно и в полном объеме показал глубокие исчерпывающие знания всего программного материала по дисциплине, понимание сущности проблемы; дал логически последовательные, содержательные, полные правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета, дополнительные вопросы; использовал в необходимой мере в ответах на вопросы материалы всей рекомендуемой литературы.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он показал средний уровень сформированности компетенции, с незначительными замечаниями показал твердые и достаточно полные знания всего программного материала по дисциплине. Дал последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показал низкий уровень сформированности компетенции, на базовом уровне с ошибками показал знание и понимание предмета; дал правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах экзаменатора; при наличии ошибок в чтении и изображении схем процессов; при ответах на вопросы основная рекомендованная литература использована недостаточно.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он показал недостаточный уровень сформированности компетенции, дал неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов, сделал большое количество ошибок в ответе, не понимает сущности излагаемых вопросов; дает неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Темы творческих заданий

Групповые творческие задания:

Задание 1. Какие методы психологии применены в следующих примерах?

а) Человек помещается в изолированную кабину, в специальном шлеме укрепляются приборы, с помощью которых исследуются биотоки мозга под действием различных раздражителей или состояний организма (бодрствование, сон). Испытуемый перед проведением опыта получает соответствующую инструкцию. Все получаемые показатели фиксируются точной аппаратурой.

б) На основании детских рисунков психолог устанавливает особенности восприятия детьми предметов; тщательно анализируя письменные работы школьников и сопоставляя данные с результатами других экспериментов, исследователь делает выводы об особенностях индивидуального стиля старшекласников.

в) Для изучения эмоционального состояния испытуемому предъявляют «страшные» картинки и регистрируют при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.

г) Изучаются индивидуальные особенности ритмических движений детей. Проводится весёлая игра - «Танец кукол». Всё идёт хорошо, пока группа участвует в общем танце. Дети уверенно двигаются по кругу, делают незамысловатые па. Но вот руководительница предлагает Ларисе выйти на середину круга и танцевать там. Девочка отказывается. Таня, хотя и не отказывается от предложения руководительницы, но, выйдя на середину круга, стоит, растерянно смотрит по сторонам и начинает танцевать лишь с помощью воспитательницы. Только Галя (самая бойкая девочка в группе) начинает танцевать сразу, но её движения неуверенные, чувствуется скованность.

д) Для изучения индивидуальных особенностей памяти испытуемые заучивают 10 иностранных слов. Протоколист записывает, сколько слов запоминает каждый испытуемый после каждого повторения и сколько требуется повторений, чтобы запомнить все десять слов.

Задание 2. Определите, к какой группе психических явлений - психическим процессам, свойствам личности или психическим состояниям - относятся каждое явление, описанное ниже.

а) Учитель информатики не раз замечал, что некоторые ребята с большим трудом усваивают материал непосредственно после уроков физкультуры и значительно лучше, если урокам информатики предшествует другая учебная деятельность.

б) Ученик Вова Ч. испытывал всегда большое удовольствие, если его товарищи плохо отвечали по изучаемым предметам.

в) Таня К. всегда прямо осуждала товарищей за недобросовестное отношение к уборке класса.

г) Витя Г. регулярно посещает кружок кораблестроения.

д) Рассматривая картину Врубеля «Демон и Тамара», человек непроизвольно вспоминает образы лермонтовских героев.

е) Лёша М. придя из колледжа в общежитие, сразу решил выучить тему «Госстандарт». Однако, как он ни старался, определение Госстандарта он не мог правильно запомнить. После небольшого отдыха студент безошибочно запомнил его.

Задание 3. В научно-фантастическом рассказе описано следующее.

Однажды экспедиция археологов обнаружила пещеру, в которой жили человекоподобные существа, названные учёными троппи. Троппи питаются мясом, которое коптят на кострах самым примитивным образом. У троппи подвижные руки, напоминающие руки пигмеев, с длинными, хорошо развитыми пальцами. Указательным пальцем они часто показывают на отдалённые предметы. Они высекают огонь, обточенными кремнями над лишайником. Членам экспедиции удалось обучить троппи нескольким словам, но связной речи у них не наблюдалось. Они произносили отдельные звукосочетания: Одни, когда им было больно; другие - когда было радостно; третьи - когда угрожала опасность. Одного троппи удалось научить узнавать букву «Р», показывая ему банки с ветчиной, на которых была написана эта буква. Он научился писать эту букву карандашом.

Троппи обтёсывают камни, ударяя по камню с необычайной точностью, отбивая от него сначала крупные, а потом всё более мелкие кусочки. Когда им показали, как обтёсывать камни при помощи настоящего молота и долота, троппи так и не научились пользоваться долотом, но из-за молота началась настоящая ссора.

1. Кто такие троппи - люди или животные?
2. По каким признакам это можно установить?

Задание 4. Прочитайте.

Выделите особенности, которые отражают поведение индивида, и особенности, которые отражают поведение личности. Дайте обоснование своего выбора.

Старательность, низкая адаптация к темноте, общительность, хорошая координация обеих рук, медленная скорость узнавания, большая эмоциональная возбудимость, трудолюбие, аккуратность, высокая чувствительность органов чувств, трудности в овладении новым

двигательным навыком.

Задание 5. Установите соответствие.

а) убеждения;

б) мотивы;

в) уровень притязаний.

1. Никогда не меняю свои решения.

2. Не хочу учить психологию - лучше посплю.

3. Мне достаточно четырёх баллов.

4. Учусь, потому что нужен диплом.

5. Обманывать иногда можно, если это во благо другого человека.

6. Хочу первый взрослый разряд по баскетболу.

7. Учитель не должен оскорблять ребёнка.

8. Учусь потому, что хочу быть учителем.

9. Хочу, чтобы меня уважали учителя и одноклассники.

10. Человек в жизни должен попробовать всё.

Задание 6. Какие индивидуальные особенности внимания проявляются у первого и второго учеников?

Два ученика, сидя за своими столами, успешно выполняли лабораторную работу по химии. В это время за учительским столом третий ученик выполнял ту же работу, но часто ошибался. Учитель поочередно предлагал двум сидящим ученикам исправлять ошибки работающего у стола. При этом первый ученик быстро подходил и сразу исправлял недочёты в работе товарища. Второй ученик не мог сразу оторваться от своей работы, а, подойдя к столу, смотрел на приборы «невидящим» взглядом. Когда же учитель обращался к нему с одним - двумя вопросами, ученик быстро и хорошо исправлял ошибки товарища.

Задание 7. Выручка от реализации продукции составила 25000 рублей, переменные затраты – 18000 рублей, постоянные затраты – 3000 рублей. Определить:

1. Сколько процентов прибыли удастся сохранить предприятию, если выручка от реализации сократится на 35 %;

2. Процент снижения выручки, при котором предприятие полностью лишается прибыли и вновь встает на порог рентабельности;

3. На сколько процентов необходимо сократить постоянные затраты предприятия, чтобы при сокращении выручки на 35 % и прежнем значении СВОР, предприятие сохранило бы 75 % ожидаемой прибыли.

Задание 8. Какие свойства внимания необходимы специалисту таможенного дела в процессе работы? Обоснуйте свой ответ. Оцените особенности своего внимания. Поставьте задачи по саморазвитию.

Задание 9. Какие приёмы организации внимания на уроке являются педагогически наиболее целесообразными?

На открытом уроке по биологии молодая учительница, объясняя новый материал, демонстрировала многочисленные иллюстрации перелётных птиц. Это вызвало оживление в классе. Однако при закреплении нового материала оказалось, что некоторая часть учащихся поверхностно усвоили материал: они легко могли рассказать об образе жизни той или иной птицы и были совершенно беспомощны в объяснении других фактов. Как будто их не было в классе. Для поддержания внимания учащихся при анализе были предложены следующие приёмы:

- а) нужно было сделать ученикам замечание;
- б) после каждого объяснения следовало закрывать наглядное пособие;
- в) нужно было дождаться полной тишины в классе, прежде чем начинать объяснение;
- г) после каждого объяснения следовало делать небольшую паузу.

Задание 10. Постройте графическую модель человеческого знания и определите место психологии в ней.

Индивидуальные творческие задания (доклады):

1. Личность как субъект жизни. Свобода. Ответственность и духовность на уровне зрелой личности.
2. Экзистенциальный подход к личности Виктора Франкла.
3. Общее представление о структуре личности. Анализ по элементарным единицам.
4. Представление о роли личностных и ситуативных факторах в регуляции поведения в теории К. Левина.
5. Различные подходы к периодизации развития личности.
6. Методы изучения личности: описательные, объяснительные, типологии. Способы познания личности.
7. Понимание личности в психоанализе З. Фрейда.
8. Понимание личности в общей психологии.
9. Возрастные особенности и психология возрастного развития личности.
10. Основные положения историко-эволюционного подхода к пониманию личности.
11. Самосознание и самоотношение личности. Их исследования в психологии.
12. Личность с позиции деятельностного подхода.
13. Подходы к пониманию личности в мировой психологии.
14. Человек и мир. Личность как специфическая человеческая форма отношения субъекта с миром.
15. Индивид. Личность. Индивидуальность.
16. Представление о движущих силах развития личности. Развитие личности в раннем возрасте.

17. Проблема "Я" в психологии.
18. Представление о смысловых образованиях личности. Исследования.
19. Типы и свойства ВНД как основы темперамента.
20. Социализация личности. Роли.
21. Характер и личность. Формирование характера.
22. Психологические проблемы половых различий. Становление половой идентичности.
23. Строение тела и особенности психики. Конституциональные особенности Кречмера и Шелдона.
24. Индивидуальные свойства личности. Их роль в формировании личности.
25. Темперамент и его роль в структуре личности. Факторные концепции темперамента.
26. роль врожденных особенностей в формировании личности. Метод близнецов.
27. Проблема социальнотипического в личности. Социальный характер, национальный характер.
28. Формирование конфликтологических идей в трудах мыслителей древности.
29. Истолкование природы конфликта в эпоху Средневековья.
30. Два подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время.
31. Концепция социального конфликта К.Маркса и его последователей.
32. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки.
33. Концепция социального согласия и «человеческих отношений».
34. Общая теория конфликтного взаимодействия.
35. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки.
36. Развитие отечественной конфликтологии.
37. Предмет и объект конфликтологии. Понятие конфликта.
38. Структура конфликта.
39. Динамика конфликта.
40. Типология конфликта.
41. Основные методы исследования конфликта.
42. Объективные факторы возникновения конфликта.
43. Субъективные (личностные) факторы возникновения конфликтов.
44. Функции конфликта.
45. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики.
46. Виды внутриличностных конфликтов.
47. Причины и последствия внутриличностного конфликта.
48. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
49. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
50. Понятие стресса и фазы развития.
51. Стресс и дистресс.
52. Причины и источники стресса.

53. Профилактика стрессов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

54. Особенности межличностного конфликта.

55. Функции межличностного конфликта.

56. Структура и элементы межличностного конфликта.

57. Динамика межличностных конфликтов.

58. Стили поведения в межличностном конфликте.

59. Причины конфликтов на разных этапах развития семьи.

60. Предупреждение семейных конфликтов.

61. Межличностные конфликты в средней школе.

62. Конструктивное разрешение конфликтов в средней школе.

63. Межличностные конфликты в высшей школе.

64. Специфика конфликта в организации.

65. Типы конфликтов в организациях.

66. Способы разрешения конфликта в организациях.

67. Специфика межгруппового конфликта.

68. Типология межгрупповых конфликтов.

69. Политические конфликты.

70. Межэтнический конфликт.

Особенности выполнения заданий:

Групповое творческое задание предполагает устное обсуждение студентами предлагаемых вариантов в парах или тройках. Далее проходит устная презентация выполненного задания.

Индивидуальные творческие задания (доклады) проводятся в форме защиты презентации.

Критерии оценки:

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1.	Качество доклада: - производит выдающееся впечатление, четко выстроен, рассказывается, объясняется суть работы; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается.	5 3-4 1-2
2.	Использование демонстрационного материала: - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	5 3-4 1-2
3.	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	5 3-4 1-2
4.	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины;	5 3-4 1-2

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
	- показано владение базовым аппаратом.	
5.	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечетки; - имеются, но не доказаны.	5 3-4 1-2
В среднем 5 - 1		

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Комплект разноуровневых задач

по дисциплине «Психология и конфликтология»

А. ЗАДАЧИ РЕПРОДУКТИВНОГО УРОВНЯ

Задача 1. Заполните в тетради таблицу 1. Перечислите методы, используемые в психологии. Ранжируйте данные методы по значимости. Аргументируйте свою позицию, отметив какие проблемы могут возникнуть в использовании данных методов.

Таблица 1 - Методы психологии

№ п/п	Метод обучения	Описание метода	Сфера применения
1.			
2.			
3.			
4.			

Задача 2

1. Укажите, какие условия нужны для возникновения и поддержания произвольного, а какие - непроизвольного внимания?

2. Постановка вопросов и решение небольших задач на протяжении определённого отрезка времени.

3. Особенности воздействующих раздражителей: их новизна, абсолютная и относительная сила, контраст между ними, изменение в раздражителях.

4. Осознание текущих результатов деятельности в форме внутреннего словесного отчёта.

5. Наилучший распорядок деятельности, создание привычных условий для работы.

6. Использование определённых потребностей, с удовлетворением которых связан учебный материал.

7. Использование определённых установок и психических состояний.

8. Постановка существенно значимых целей и задач деятельности.

В. ЗАДАЧИ РЕКОНСТРУКТИВНОГО УРОВНЯ

Тест Томаса

Предлагаемый тест имеет целью определить характерную для Вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения, обозначенные буквами А и Б (они иногда повторяются в разных пунктах). Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для Вашего поведения. В бланке для ответов под номером пункта поставьте А или Б в соответствии с Вашим выбором.

1.

а) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

2.

а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

4.

а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

а) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

а) Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

б) Я стараюсь добиться своего.

7.

а) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со

временем решить его окончательно.

б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

8.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.

а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

а) Я твердо стремлюсь достичь своего.

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

а) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

13.

а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14.

а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

15.

а) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

а) Я стараюсь не задеть чувства другого.

б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

б) Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

а) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

а) Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

а) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

б) Я отстаиваю свои желания.

23.

а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

б) Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

25.

а) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

27

а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29

а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

Бланк для ответов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Ключ к тесту

№	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А>
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обработка

Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбика набравшего наибольшее количество баллов является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

Краткая характеристика типов разрешения конфликта

Человек, использующий стиль конкуренции (соперничества), активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль избегания означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т.д.), игнорирование ее, перекалывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

Приспособление - это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует стилю сотрудничества, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество - самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

При использовании стиля компромисса обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне - один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

Оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если Ваш результат отличен от оптимального, то

одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 5 баллов, другие - сильно - выше 7 баллов.

Задача 2. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы ещё плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники ещё не знают вас в лицо. Вы идёте на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чём-то оживлённо беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните своё поведение.

С. ЗАДАЧИ ТВОРЧЕСКОГО УРОВНЯ

Задание «Кто чей продукт?»

«Мы являемся ... продуктами нашей собственной деятельности: посредством творимых нами репрезентаций мы трансформируем наши собственные формы восприятия и познания, способы видения и понимания» [Вартофский М. Модели. Репрезентация и научное понимание. – М.: Прогресс, 1988. – С.20].

Приведите примеры, выскажите свое согласие или несогласие с данной точкой зрения.

Кейс

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора). Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес-леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе. В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск

и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью. В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширилось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промоакций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот. Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юлии. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юлии все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный теле-фон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала.

Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет

опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он показал высокий уровень сформированности компетенции, верно и в полном объеме показал глубокие исчерпывающие знания всего программного материала по дисциплине, понимание сущности проблемы; дал логически последовательные, содержательные, полные правильные и конкретные ответы на все вопросы.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он показал средний уровень сформированности компетенции, с незначительными замечаниями показал твердые и достаточно полные знания всего программного материала по дисциплине, правильное понимание сущности проблемы. Дал последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показал низкий уровень сформированности компетенции, на базовом уровне с ошибками показал знание и понимание сущности проблемы; дал правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он показал недостаточный уровень сформированности компетенции, дал неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов, сделал большое количество ошибок в ответе, не понимает сущности излагаемых вопросов; дает неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Темы докладов (презентаций)

по дисциплине «Психология и конфликтология»

1. Личность как субъект жизни. Свобода. Ответственность и духовность на уровне зрелой личности.
2. Экзистенциальный подход к личности Виктора Франкла.
3. Общее представление о структуре личности. Анализ по элементарным единицам.
4. Представление о роли личностных и ситуативных факторах в регуляции поведения в теории К. Левина.
5. Различные подходы к периодизации развития личности.
6. Методы изучения личности: описательные, объяснительные, типологии. Способы познания личности.
7. Понимание личности в психоанализе З. Фрейда.
8. Понимание личности в общей психологии.
9. Возрастные особенности и психология возрастного развития личности.
10. Основные положения историко-эволюционного подхода к пониманию личности.
11. Самосознание и самоотношение личности. Их исследования в психологии.
12. Личность с позиции деятельностного подхода.
13. Подходы к пониманию личности в мировой психологии.
14. Человек и мир. Личность как специфическая человеческая форма отношения субъекта с миром.
15. Индивид. Личность. Индивидуальность.
16. Представление о движущих силах развития личности. Развитие личности в раннем возрасте.
17. Проблема "Я" в психологии.
18. Представление о смысловых образованиях личности. Исследования.
19. Типы и свойства ВНД как основы темперамента.
20. Социализация личности. Роли.
21. Характер и личность. Формирование характера.
22. Психологические проблемы половых различий. Становление половой идентичности.
23. Строение тела и особенности психики. Конституциональные особенности Кречмера и Шелдона.

24. Индивидуальные свойства личности. Их роль в формировании личности.
25. Темперамент и его роль в структуре личности. Факторные концепции темперамента.
26. Роль врожденных особенностей в формировании личности. Метод близнецов.
27. Проблема социальнотипического в личности. Социальный характер, национальный характер.
28. Формирование конфликтологических идей в трудах мыслителей древности.
29. Истолкование природы конфликта в эпоху Средневековья.
30. Два подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время.
31. Концепция социального конфликта К.Маркса и его последователей.
32. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки.
33. Концепция социального согласия и «человеческих отношений».
34. Общая теория конфликтного взаимодействия.
35. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки.
36. Развитие отечественной конфликтологии.
37. Предмет и объект конфликтологии. Понятие конфликта.
38. Структура конфликта.
39. Динамика конфликта.
40. Типология конфликта.
41. Основные методы исследования конфликта.
42. Объективные факторы возникновения конфликта.
43. Субъективные (личностные) факторы возникновения конфликтов.
44. Функции конфликта.
45. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики.
46. Виды внутриличностных конфликтов.
47. Причины и последствия внутриличностного конфликта.
48. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
49. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
50. Понятие стресса и фазы развития.
51. Стресс и дистресс.
52. Причины и источники стресса.
53. Профилактика стрессов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
54. Особенности межличностного конфликта.
55. Функции межличностного конфликта.
56. Структура и элементы межличностного конфликта.
57. Динамика межличностных конфликтов.
58. Стили поведения в межличностном конфликте.
59. Причины конфликтов на разных этапах развития семьи.
60. Предупреждение семейных конфликтов.

61. Межличностные конфликты в средней школе.
62. Конструктивное разрешение конфликтов в средней школе.
63. Межличностные конфликты в высшей школе.
64. Специфика конфликта в организации.
65. Типы конфликтов в организациях.
66. Способы разрешения конфликта в организациях.
67. Специфика межгруппового конфликта.
68. Типология межгрупповых конфликтов.
69. Политические конфликты.
70. Межэтнический конфликт.

Краткие рекомендации к выполнению:

Прежде чем писать доклад на выбранную тему, студент согласовывает ее с преподавателем, составляет план доклада. Затем изучает закрепленную за ним тему по учебным пособиям, другим литературным источникам, конспектам лекций.

Требования к оформлению

Доклад (реферат) выполняется студентом самостоятельно в отдельной папке с титульным листом на стандартных листах формата А4, шрифт Times New Roman, кегель 14, интервал – 1,5, поля: верхнее, нижнее – 2,0; слева – 3,0; справа – 1,0. Форматирование по ширине. Отступ первой строки - 1,25.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если доклад носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный анализ теории по выбранному вопросу, проведен анализ точек зрения различных авторов или литературных источников, логично и последовательно изложен материал, сделаны соответствующие выводы.

- оценка «незачтено» выставляется студенту, если доклад не отвечает основным требованиям, имеет поверхностный анализ и недостаточный уровень самостоятельности студента, материал изложен непоследовательно.

2. Материалы для проведения текущей аттестации

Текущая аттестация 1

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Комплект заданий для проведения текущей аттестации №1

Контрольная работа

по дисциплине «Психология и конфликтология»

Тема 9. Структурная модель конфликта

Вариант 1. Кейс-задача

Ситуация № 1. Студенческая группа III курса по результатам учебы была признана лучшей в институте и приказом ректора награждена премией. Через несколько дней после этого ректор института застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке. Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех студентов (круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Группа поддержала своих обиженных товарищей и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию. Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном институтском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глупом виде. Вскоре после этого был снят староста группы Семенов. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что он снят в связи со всей этой историей. Их попытки добиться того, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели.

Вопросы:

1. Установите действия их очередность в данной ситуации.
2. Определите конфликтующие стороны.
3. Опишите причину разногласий.
4. Опишите мотивы каждой стороны участвовавшей в конфликте.

Вариант 2. Кейс-задача

Ситуация произошла в одной из самых больших международных компаний по лицензированию лекарств в Санкт-Петербурге. Фирма сотрудничает с множеством компаний за границей, куда сотрудники периодически ездят на стажировку. Девушка (26 лет, не замужем) является генеральным менеджером отдела международных связей в этой компании, работает в фирме два года. Шесть месяцев назад компания стала сотрудничать с одной фирмой в Швейцарии. Исполнительный директор этой фирмы — мужчина (44 года, разведен), работает в Швейцарии в головном отделении компании, периодически приезжает в Санкт-Петербург, ведет дела непосредственно с этой девушкой. С самого начала знакомства у них сложились дружеские отношения. В дальнейшем между постоянно сотрудничавшими исполнительным директором из Швейцарии и девушкой складывались все более близкие отношения. В большинстве случаев исполнительный директор связывался с компанией в России из Швейцарии по селектору, к которому были подключены, кроме девушки, еще 20 менеджеров из различных отделов. И, говоря по селектору, он не обнаруживал их связь. Однако он также связывался с ней и другими менеджерами по электронной почте. Когда он писал девушке, его письма не были официальными. К сожалению, они не знали, что электронная почта сотрудников может просматриваться любым другим сотрудником офиса, поэтому вскоре об их отношениях узнал весь отдел, а затем поползли слухи по всей фирме. Через некоторое время исполнительному директору, видимо, надоели взаимоотношения такого рода, и он попытался их прекратить. Когда девушка не согласилась все забыть, он передал один из основных и самых прибыльных проектов, которые они вели вместе, другому менеджеру. Директор пригрозил, что отнимет у нее все проекты, а также добьется увольнения, если она не прекратит попытки с ним связаться.

Вопросы:

1. Оцените поведение каждого участника данного кейса.
2. Как следовало поступить в данной ситуации.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он показал высокий уровень сформированности компетенции, верно и в полном объеме показал глубокие исчерпывающие знания всего программного материала по дисциплине, понимание сущности проблемы; дал логически последовательные, содержательные, полные правильные и конкретные ответы на все вопросы.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он показал средний уровень сформированности компетенции, с незначительными замечаниями показал твердые и достаточно полные знания всего программного материала по дисциплине, правильное понимание сущности проблемы. Дал

последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показал низкий уровень сформированности компетенции, на базовом уровне с ошибками показал знание и понимание сущности проблемы; дал правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он показал недостаточный уровень сформированности компетенции, дал неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов, сделал большое количество ошибок в ответе, не понимает сущности излагаемых вопросов; дает неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.