

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма – 4, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	76(1,11)	10(0,28)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	72(1)	8(0,22)
• лекции	36(1)	4(0,11)
• практические	36(1)	4(0,11)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4(0,11)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	27(0,75)	163(4,53)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	77(2,14)	7(0,19)
Итого	288(8)	288(8)

Жаркова М.А. Психология и конфликтология: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019. – 69 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Психология и конфликтология» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм составлена Жарковой М.А., 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 «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 516, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) «Организация туристской деятельности» (год начала подготовки -2019).

#### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации от «15» марта 2019 г., протокол № 7.

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019, протокол № 5.

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол № 4.

© АНО ОВО ЦС РФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2019  
© Жаркова М.А., 2019

## 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 .....	7
5. Содержание дисциплины (модуля) .....	7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля) .....	7
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	10
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий .....	10
6. Лабораторный практикум .....	10
7. Практические занятия (семинары) .....	11
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ) .....	13
9. Самостоятельная работа студента .....	14
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	15
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	16
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	16
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) .....	17
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	17
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	17
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии .....	18
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>21</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств .....	22
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины .....	22
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций .....	22
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции .....	22
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	24
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	30
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	30
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации .....	35
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой/ экзамена по дисциплине ..	38
2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой/экзамена по дисциплине .....	40
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине .....	41
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>42</b>
<b>КЕЙС-ЗАДАЧИ .....</b>	<b>43</b>
Комплект заданий для контрольной работы .....	45
Вопросы для коллоквиумов, собеседования .....	47
Темы творческих заданий .....	49
Комплект разноуровневых задач .....	52
Темы докладов (презентаций) .....	64



## **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 сервиса, 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; овладение знаниями в области исследования конфликтов и конфликтных отношений; повышение компетентности студентов в вопросах эффективного взаимодействия в конфликтной ситуации; выработка на уровне профессиональной компетентности кооперативной стратегии, ориентации на открытый честный коммуникационный процесс и принципы сотрудничества, взаимопонимания.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к обязательной части 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:

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

УК-4 - способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
УК-3 УК-4	<p>Знать теоретические основы социального взаимодействия, кооперации, сотрудничества</p> <p>Знать основную терминологию психологии и конфликтологии на русском и английском языках, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности, технологию формирования командной работы, сотрудничества как стиля поведения, открытых переговоров и кооперативной стратегии</p> <p>Знать лексический минимум английского языка, обеспечивающий возможность осуществлять общение в бытовой и профессионально-деловой сферах, в сфере сервиса, а также использовать необходимую профессионально-ориентированную литературу и другие источники информации на иностранном языке в учебной, профессионально-деловой и научной сферах деятельности</p> <p>Знать основные особенности потребителя с учетом национальных и демографических факторов;</p>	<p>Контрольная работа Коллоквиум/ Собеседование Доклад (презентация)</p>
	<p>Уметь реализовывать свою роль в команде</p> <p>Уметь использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности, сфере официально-деловой коммуникации, межличностном общении и управлении конфликтами разного уровня</p> <p>Уметь ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;</p>	<p>Творческие задания Доклад (презентация)</p>
	<p>Владеть навыками работы в команде и управления конфликтами</p> <p>Владеть навыками общения в бытовой и профессионально-деловой сферах в устной и письменной формах;</p> <p>Владеть способностью к деловым коммуникациям в сфере управления конфликтами и построения командной работы на различных уровнях;</p> <p>Владеть навыками критического осмысления информации; навыками работы с учебными и специальными текстами и словарями</p> <p>Владеть основами психологической саморегуляции, моделями поведения в конфликтных ситуациях в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Кейс-задачи Разноуровневые задачи Проект (презентация)</p>

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *очная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов		
	Всего	По семестрам	
		1	2
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	76	38	38
Аудиторные занятия всего, в том числе:	72	36	36
Лекции	36	18	18
Практические занятия	36	18	18
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	27	9	18
Другие виды самостоятельной работы:	27	9	18
Вид промежуточной аттестации – экзамен	77	25	52
ИТОГО:			
Общая трудоемкость	часов	180	72
	зач. ед.	5	2
			108
			3

##### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		1
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	10	10
Аудиторные занятия всего, в том числе:	8	8
Лекции	4	12
Практические занятия	4	4
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	163	271
Другие виды самостоятельной работы:	163	271
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:		
Общая трудоемкость	часов	180
	зач. ед.	5
		180
		5

#### 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. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов**

Эволюция научных воззрений на конфликт. Выделение конфликтологии в самостоятельную науку. Борьба в человеческом обществе: социал-дарвинизм. Изучение конфликтов в социологии. Критика эволюционизма, обоснование конфликтологической ориентации. Концепция социального конфликта (К.Маркс, М. Вебер, Г. Зиммель). Теория конфликта (Р. Дарендорф, Л.Козер).

### **Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов**

Понимание конфликта как интрапсихического феномена. Понимание конфликта как интерпсихического феномена. Психоаналитическое направление в изучении конфликта (З.Фрейд, А. Адлер, К.Юнг). Неофрейдизм (К.Хорни, Франкфуртская школа) Ситуационный подход М. Дойча в изучении интерперсональных конфликтов и М. Шерифа в области межгрупповых конфликтов. Теория кооперации и конкуренции М Дойча. Когнитивистский подход в изучении конфликтов (К.Левин). Теория трансакций Э.Берна.

### **Тема 4. Причины и факторы конфликтов**

Причины конфликтных взаимодействий: объективные, социальные, политические, экономические и идеологические; структурно - организационные, организационно - управленческие, функционально - организационные, лично - функциональные; социально - психологические, конфликт интересов, ценностей, искажение информации, разные способы оценки результатов деятельности, пересечение трансакций, стремление к власти, психологическая несовместимость; личностные - низкая конфликтостойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера. Понятие: «фактор конфликта». Основные виды факторов конфликта. Причины и факторы конфликтов в сфере сервиса.

### **Тема 5. Мотивы и цели участников конфликта**

Основные понятия: потребность, мотив, мотивация. Экономический человек и социологический человек: подходы и мотивация. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Схемы анализа конфликтов с учетом мотивов и целей участников конфликта (А.С. Кармин, С.М. Емельянов и т.д.). 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 6. 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. Внутриличностный конфликт, межличностный конфликт: особенности возникновения, отличительные характеристики. Межгрупповой конфликт: виды. Социальный конфликт: понятие, критерии. Организационно-управленческий конфликт особенности возникновения, отличительные характеристики. Межэтнический и межнациональный



конфликты особенности возникновения, отличительные характеристики, основные подходы к определению и анализу. Политический конфликт особенности возникновения, отличительные характеристики, факторы усиления политических конфликтов, особенности урегулирования.

### **Тема 7. Структурные элементы 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. Анализ конфликта. Картография (Х. Корнеулис, Ш. Фейр). Анализ конфликта по В.А. Светлову, Н.В. Гришиной. Применение схем иностранных и отечественных исследователей в анализе и структуризации конфликтов.

### **Тема 8. 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 (В.П. Шейнов). Обстоятельства, способствующие и снижающие вероятность конфликта.

### **Тема 9. Управление конфликтами в сфере сервиса**

Понятия: «управление конфликтами», «урегулирование конфликтов», «предупреждение конфликтов», «профилактика конфликтов». Стили поведения в конфликте. Решетка Томаса-Килменна. Тактики и приемы, применяемые в управлении конфликтами. 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. Стратегия «выигрыш-выигрыш», сотрудничество, переговоры по интересам (конструктивные переговоры по Р. Фишеру и У. Юри) как эффективные направления в современной конфликтологии. Медиаторство. Управление конфликтами в сфере делового общения. Коммуникационные барьеры в урегулировании конфликтов. Связь с общественностью как эффективный механизм профилактики и предотвращения организационно-управленческих конфликтов. Основные стратегии, применяемые работником сферы сервиса в конфликтной ситуации.

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

Дисциплина «Психология и конфликтология» формирует универсальные компетенции УК-3 и УК-4, необходимые в дальнейшем для формирования компетенции ПК-9.

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

### *очная 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	4	4	2	10
2.	Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	4	4	2	10
3.	Психологическая традиция изучения конфликтов	4	4	2	10
4.	Причины и факторы конфликтов	4	4	2	10
5.	Мотивы и цели участников конфликта	4	4	3	11
6.	Типология конфликтов	4	4	4	12
7.	Структурные элементы конфликта	4	4	4	12
8.	Динамика конфликта	4	4	4	12
9.	Управление конфликтами в сфере сервиса	4	4	4	12
	<b>Итого:</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>99</b>

### *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	1	-	18	19
2.	Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	1	-	18	19
3.	Психологическая традиция изучения конфликтов	1	-	18	19
4.	Причины и факторы конфликтов	-	0,5	18	18,5
5.	Мотивы и цели участников конфликта	-	0,5	18	18,5
6.	Типология конфликтов	1	-	18	19
7.	Структурные элементы конфликта	-	1	18	19
8.	Динамика конфликта	-	1	18	19
9.	Управление конфликтами в сфере сервиса	-	1	19	20
	<b>Итого:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>163</b>	<b>171</b>

## 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.

### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Введение в дисциплину	Актуальность изучения дисциплины «Психология и конфликтология». Определение места и роли психологии и конфликтологии в науке. Современные проблемы развития психологии и конфликтологии.	4
2	Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	Эволюция научных воззрений на конфликт. Древнее время — Новое время. Древнекитайская философия. Лао-цзы. Древнегреческая философия. Гераклит Эфесский, Эпикур. Новое время. Пессимистический подход Томаса Гоббса. Оптимистический подход Жан-Жака Руссо. Синтез подходов Иммануила Канта. Теория агрессии К. Лоренца. Изучение конфликтов в социологии. Критика эволюционизма, обоснование конфликтологической ориентации. Концепция социального конфликта (К.Маркс, М. Вебер, Г. Зиммель). Теория конфликта (Р. Дарендорф, Л.Козер).	4
3	Психологическая традиция изучения конфликтов	Психоаналитическое направление в изучении конфликта (З.Фрейд, А. Адлер, К.Юнг). Неофрейдизм (К.Хорни, Франкфуртская школа) Ситуационный подход М. Дойча в изучении интерперсональных конфликтов и М. Шерифа в области межгрупповых конфликтов. Теория кооперации и конкуренции М Дойча. Когнитивистский подход в изучении конфликтов (К.Левин). Теория трансакций Э.Берна.	4
4	Причины и факторы конфликтов	Основные причины конфликтов. Классификация причин согласно различным ученым. Понятие: «фактор конфликта». Основные виды факторов конфликта. Причины и факторы конфликтов в сфере сервиса.	4
5	Мотивы и цели участников конфликта	Содержательные и процессуальные теории мотивации. Схемы анализа конфликтов с учетом мотивов и целей участников конфликта (А.С. Кармин, С.М. Емельянов и т.д.).	4
6	Типология конфликтов	Классификация и типологизация конфликтов. Внутриличностный конфликт, межличностный конфликт: особенности возникновения, отличительные характеристики. Межгрупповой конфликт: виды. Социальный конфликт: понятие, критерии. Организационно-управленческий конфликт особенности возникновения, отличительные характеристики. Межэтнический и межнациональный конфликты особенности возникновения, отличительные характеристики, основные подходы к определению и анализу. Политический конфликт особенности возникновения, отличительные	4

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
		характеристики, факторы усиления политических конфликтов, особенности урегулирования.	
7	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. Анализ конфликта. Картография (Х. Корнеулис, Ш. Фейр). Анализ конфликта по В.А. Светлову, Н.В. Гришиной. Применение схем иностранных и отечественных исследователей в анализе и структуризации конфликтов.	4
8	Динамика конфликта, его этапы	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 (В.П. Шейнов). Обстоятельства, способствующие и снижающие вероятность конфликта	4
9	Механизмы, способы и тактики профилактики, предупреждения и урегулирования конфликтов в сфере сервиса	Стили поведения в конфликте. Решетка Томаса-Килменна. Тактики и приемы, применяемые в управлении конфликтами. 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. Стратегия «выигрыш-выигрыш», сотрудничество, переговоры по интересам (конструктивные переговоры по Р. Фишеру и У. Юри) как эффективные направления в современной конфликтологии. Медиаторство. Управление конфликтами в сфере делового общения. Коммуникационные барьеры в урегулировании конфликтов. Связь с общественностью как эффективный механизм профилактики и предотвращения организационно-управленческих конфликтов. Основные стратегии, применяемые работником сферы сервиса в конфликтной ситуации.	4
	<b>Итого</b>		<b>36</b>

**заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Причины и факторы конфликтов	Основные причины конфликтов. Классификация причин согласно различным ученым. Понятие: «фактор конфликта». Основные виды факторов конфликта. Причины и факторы конфликтов в сфере сервиса.	0,5
2	Мотивы и цели участников конфликта	Содержательные и процессуальные теории мотивации. Схемы анализа конфликтов с учетом мотивов и целей участников конфликта (А.С. Кармин, С.М. Емельянов и т.д.).	0,5
3	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. Анализ конфликта. Картография (Х. Корнеулис, Ш. Фейр). Анализ конфликта по В.А. Светлову, Н.В. Гришиной. Применение схем иностранных и отечественных исследователей в анализе и структуризации конфликтов.	1
4	Динамика конфликта, его этапы	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 (В.П. Шейнов). Обстоятельства, способствующие и снижающие вероятность конфликта	1
5	Механизмы, способы и тактики профилактики, предупреждения и урегулирования конфликтов в сфере сервиса	Стили поведения в конфликте. Решетка Томаса-Килменна. Тактики и приемы, применяемые в управлении конфликтами. 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. Стратегия «выигрыш-выигрыш», сотрудничество, переговоры по интересам (конструктивные переговоры по Р. Фишеру и У. Юри) как эффективные направления в современной конфликтологии. Медиаторство. Управление конфликтами в сфере делового общения. Коммуникационные барьеры в урегулировании конфликтов. Связь с общественностью как эффективный механизм профилактики и предотвращения организационно-управленческих конфликтов. Основные стратегии, применяемые работником сферы сервиса в конфликтной ситуации.	1
	<b>Итого</b>		<b>4</b>

**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. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов

Рекомендации: Обратить внимание на основные составляющие психических процессов

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Тестирование

Оценочное средство: Тест

Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов

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. Деловая игра

Тема 4. Причины и факторы конфликтов

Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение трех сторон общения

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Доклад

Оценочное средство: Реферат (Презентация)

Тема 5. Мотивы и цели участников конфликта

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

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Тестирование

Оценочное средство: Деловая игра

Тема 6. Типология конфликтов

Рекомендации: Обратить внимание на мотивы возникновения конфликтов.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Конспект темы

Оценочное средство: Устный опрос

Тема 7. Структурные элементы конфликта

Рекомендации: Обратить внимание на причины возникновения конфликтов.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Тестирование

Оценочное средство: Контрольная работа

Тема 8. Динамика конфликта

Рекомендации: Обратить внимание на положительные и отрицательные функции

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Конспект темы

Оценочное средство: Доклад. Защита проектов

Тема 9. Управление конфликтами в сфере сервиса

Рекомендации: Обратить внимание на структуру конфликта.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Задачи

Оценочное средство: Деловая игра

## **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:

Психология и конфликтология : учеб. пособие / Н.В. Золотых, А.В. Черняева. — Волгоград : ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2018. - 180 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041858> (дата обращения: 22.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Абрамова, Г. С. Общая психология : учеб. пособие / Г.С. Абрамова. — 2-е изд., стереотип. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 496 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —

[www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a09a3b1248ee9.03369591](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a09a3b1248ee9.03369591). - ISBN 978-5-16-013592-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/944631> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: по подписке.

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

а) основная литература:

Психология и конфликтология : учеб. пособие / Н.В. Золотых, А.В. Черняева. — Волгоград : ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2018. - 180 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041858> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Абрамова, Г. С. Общая психология : учеб. пособие / Г.С. Абрамова. — 2-е изд., стереотип. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 496 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —

[www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a09a3b1248ee9.03369591](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a09a3b1248ee9.03369591). - ISBN 978-5-16-013592-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/944631> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: по подписке.

## **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 9 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 очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практич.	Лекция	Практич.
1	Философско-социологическая традиция изучения конфликтов Виды: Лекция с использованием методов проблемного изложения материала.	2		1	-
2	Психологическая традиция изучения конфликтов Виды: Лекция с использованием методов проблемного изложения материала.	2		1	-
3	Причины и факторы конфликтов Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода; - обсуждение подготовленных студентами презентаций.		2	-	0,5
4	Мотивы и цели участников конфликта Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - решение ситуационных задач.		2	-	0,5
5	Типология конфликтов Виды: Лекция с использованием методов проблемного изложения материала.	2		1	-
6	Структурные элементы конфликта Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - решение ситуационных задач.		2	-	1
7	Динамика конфликта Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение подготовленных студентами презентаций проектов.		2	-	1
8	Управление конфликтами в сфере сервиса Виды:		2	-	1

№ п/п	Занятия в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практич.	Лекция	Практич.
	Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения); - проведение мини-экспериментов				
	Итого	6	10	3	4

**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**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
УК-3	способностью осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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

#### 1.2.1 Компетенция УК-3 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Международный культурный обмен и деловые коммуникации  
Корпоративная социальная ответственность

#### 1.2.2 Компетенция УК-4 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

-

### 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.	УК-3, УК-4	Тема 1. Введение в дисциплину	Опрос Тесты Доклад (презентация) Деловая игра Ситуационное задание Контрольная работа Творческие задания Кейс-задачи Коллоквиум/ собеседование
		Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	
		Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов	
		Тема 4. Причины и факторы конфликтов	
		Тема 5. Мотивы и цели участников конфликта	
		Тема 6. Типология конфликтов	
		Тема 7. Структурные элементы конфликта	
		Тема 8. Динамика конфликта	
		Тема 9. Управление конфликтами в сфере сервиса	

## Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности универсальных 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

Комп етенц ии	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итог о:
		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>						
УК-3 УК-4	Знает теоретические основы социального взаимодействия, кооперации, сотрудничества (Контрольная работа, Коллоквиум/Собеседование, Доклад (презентация))	Верно и в полном объеме знает теоретические основы социального взаимодействия, кооперации, сотрудничества	С незначительными замечаниями знает теоретические основы социального взаимодействия, кооперации, сотрудничества	На базовом уровне, с ошибками знает теоретические основы социального взаимодействия, кооперации, сотрудничества	Не знает теоретические основы социального взаимодействия, кооперации, сотрудничества	20
	Знает основную терминологию психологии и конфликтологии на русском и английском языках, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности, технологию формирования командной работы, сотрудничества как стиля поведения, открытых переговоров и кооперативной	Верно и в полном объеме знает основную терминологию психологии и конфликтологии на русском и английском языках, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности, технологию формирования командной работы, сотрудничества как стиля поведения, открытых переговоров и кооперативной стратегии	С незначительными замечаниями знает основную терминологию психологии и конфликтологии на русском и английском языках, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности, технологию формирования командной работы, сотрудничества как стиля поведения, открытых переговоров и кооперативной	На базовом уровне, с ошибками знает основную терминологию психологии и конфликтологии на русском и английском языках, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности, технологию формирования командной работы, сотрудничества как стиля поведения, открытых переговоров и	Не знает основную терминологию психологии и конфликтологии на русском и английском языках, способы и методы преодоления конфликтов на основе психологических знаний в процессе сервисной деятельности, технологию формирования командной работы, сотрудничества как стиля поведения, открытых переговоров и кооперативной стратегии	



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.	
	стратегии (Контрольная работа, Коллоквиум/Собеседование, Доклад (презентация))		стратегии	кооперативной стратегии		
	Знает лексический минимум английского языка, обеспечивающий возможность осуществлять общение в бытовой и профессионально-деловой сферах, в сфере сервиса, а также использовать необходимую профессионально-ориентированную литературу и другие источники информации на иностранном языке в учебной, профессионально-деловой и научной сферах деятельности (Контрольная работа, Коллоквиум/Собеседование, Доклад (презентация))	Верно и в полном объеме знает лексический минимум английского языка, обеспечивающий возможность осуществлять общение в бытовой и профессионально-деловой сферах, в сфере сервиса, а также использовать необходимую профессионально-ориентированную литературу и другие источники информации на иностранном языке в учебной, профессионально-деловой и научной сферах деятельности	С незначительными замечаниями знает лексический минимум английского языка, обеспечивающий возможность осуществлять общение в бытовой и профессионально-деловой сферах, в сфере сервиса, а также использовать необходимую профессионально-ориентированную литературу и другие источники информации на иностранном языке в учебной, профессионально-деловой и научной сферах деятельности	На базовом уровне, с ошибками знает лексический минимум английского языка, обеспечивающий возможность осуществлять общение в бытовой и профессионально-деловой сферах, в сфере сервиса, а также использовать необходимую профессионально-ориентированную литературу и другие источники информации на иностранном языке в учебной, профессионально-деловой и научной сферах деятельности	Не знает лексический минимум английского языка, обеспечивающий возможность осуществлять общение в бытовой и профессионально-деловой сферах, в сфере сервиса, а также использовать необходимую профессионально-ориентированную литературу и другие источники информации на иностранном языке в учебной, профессионально-деловой и научной сферах деятельности	

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.	
	Знает основные особенности потребителя с учетом национальных и демографических факторов; (Контрольная работа, Коллоквиум/Собеседование, Доклад (презентация))	Верно и в полном объеме знает основные особенности потребителя с учетом национальных и демографических факторов;	С незначительными замечаниями знает основные особенности потребителя с учетом национальных и демографических факторов;	На базовом уровне, с ошибками знает основные особенности потребителя с учетом национальных и демографических факторов;	Не знает основные особенности потребителя с учетом национальных и демографических факторов;	
<i>Практические показатели</i>						
УК-3 УК-4	Умеет реализовывать свою роль в команде (Творческие задания, Доклад (презентация))	Верно и в полном объеме может реализовывать свою роль в команде	С незначительными замечаниями может реализовывать свою роль в команде	На базовом уровне, с ошибками может реализовывать свою роль в команде	Не может реализовывать свою роль в команде	15
	Умеет использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности, сфере официально-деловой коммуникации, межличностном общении и управлении конфликтами разного уровня (Творческие задания, Доклад (презентация))	Верно и в полном объеме может использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности, сфере официально-деловой коммуникации, межличностном общении и управлении конфликтами разного уровня	С незначительными замечаниями может использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности, сфере официально-деловой коммуникации, межличностном общении и управлении конфликтами разного уровня	На базовом уровне, с ошибками может использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности, сфере официально-деловой коммуникации, межличностном общении и управлении конфликтами разного уровня	Не может использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности, сфере официально-деловой коммуникации, межличностном общении и управлении конфликтами разного уровня	
	Умеет	Верно и в полном объеме	С незначительными	На базовом уровне, с	Не может	

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.	
	ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них; (Творческие задания, Доклад (презентация))	может ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	замечаниями может ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	ошибками может ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	ориентироваться в существующих потребностях человека и факторах влияющих на них;	
<i>Владеет</i>						
УК-3 УК-4	Владеет навыками работы в команде и управления конфликтами (Кейс-задачи, Разноуровневые задачи, Проект (презентация))	Верно и в полном объеме владеет навыками работы в команде и управления конфликтами	С незначительными замечаниями владеет навыками работы в команде и управления конфликтами	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками работы в команде и управления конфликтами	Не владеет навыками работы в команде и управления конфликтами	25
	Владеет навыками общения в бытовой и профессионально-деловой сферах в устной и письменной формах; (Кейс-задачи, Разноуровневые задачи, Проект (презентация))	Верно и в полном объеме владеет навыками общения в бытовой и профессионально-деловой сферах в устной и письменной формах;	С незначительными замечаниями владеет навыками общения в бытовой и профессионально-деловой сферах в устной и письменной формах;	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками общения в бытовой и профессионально-деловой сферах в устной и письменной формах;	Не владеет навыками общения в бытовой и профессионально-деловой сферах в устной и письменной формах;	
	Владеет способностью к деловым коммуникациям в сфере управления конфликтами и	Верно и в полном объеме владеет способностью к деловым коммуникациям в сфере управления конфликтами и построения	С незначительными замечаниями владеет способностью к деловым коммуникациям в сфере управления	На базовом уровне, с ошибками владеет способностью к деловым коммуникациям в сфере	Не владеет способностью к деловым коммуникациям в сфере управления	

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.	
	построения командной работы на различных уровнях; (Кейс-задачи, Разноуровневые задачи, Проект (презентация))	командной работы на различных уровнях;	конфликтами и построения командной работы на различных уровнях;	управления конфликтами и построения командной работы на различных уровнях;	конфликтами и построения командной работы на различных уровнях;	
	Владеет навыками критического осмысления информации; навыками работы с учебными и специальными текстами и словарями (Кейс-задачи, Разноуровневые задачи, Проект (презентация))	Верно и в полном объеме владеет навыками критического осмысления информации; навыками работы с учебными и специальными текстами и словарями	С незначительными замечаниями владеет навыками критического осмысления информации; навыками работы с учебными и специальными текстами и словарями	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками критического осмысления информации; навыками работы с учебными и специальными текстами и словарями	Не владеет навыками критического осмысления информации; навыками работы с учебными и специальными текстами и словарями	
	Владеет основами психологической саморегуляции, моделями поведения в конфликтных ситуациях в процессе сервисной деятельности (Кейс-задачи, Разноуровневые задачи, Проект (презентация))	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	
	<i>ВСЕГО:</i>					<i>60</i>

### Шкала оценивания:

<b>Оценка</b>	<b>Баллы</b>	<b>Уровень сформированности компетенции</b>
отлично	52-60	высокий
хорошо	43-51	хороший
удовлетворительно	31-42	достаточный
неудовлетворительно	30 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**

1. Конфликтология как наука.
2. Объект и предмет психологии
3. Определение места и роли психологии и конфликтологии в науке.
4. Современные проблемы развития психологии и конфликтологии.
5. Понятийный аппарат конфликтологии.
6. Предмет конфликтологии, ее задачи, история возникновения как науки.
7. Философские основы изучения конфликтов.
8. Изучение конфликтов в социологии.
9. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки.
10. Теория конфликта Л. Козера.
11. Концепция социального конфликта Р. Дарендорфа.
12. Социология конфликта Г. Зиммеля.
13. Теория агрессии К. Лоренца (социальные конфликты).
14. Формирование отечественной школы конфликтологии.
15. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.
16. Позитивные и деструктивные функции конфликта.
17. Проблема типологии конфликтов.
18. Внутриличностный конфликт. Типология.
19. Условия предупреждения и управления внутриличностным конфликтом.
20. Конфликты в организации. Типология.
21. Позитивные и негативные проявления конфликта.
22. Особенности поведения личности в конфликте.
23. Характер и темперамент человека.
24. Основные понятия: потребность, мотив, мотивация.
25. Экономический человек и социологический человек: подходы и мотивация.
26. Применение содержательных и процессуальных теорий мотивации в сфере сервиса.
27. Конфликтологическая теория К. Маркса.
28. Классификация конфликтов по функциям, сфере возникновения и участникам конфликтного взаимодействия.
29. Индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный уровень конфликта.
30. Причины и механизм возникновения внутриличностного конфликта.
31. Причины конфликтных взаимодействий.

32. Факторы конфликтов.
33. Методы мотивации как инструмент предупреждения конфликтов в профессиональной среде.
34. Взаимосвязь дисциплины «Психология и конфликтология» с другими дисциплинами.
35. Инновационный конфликт.
36. Межэтнические и межнациональные конфликты.
37. Теории расизма и теории мобильности.
38. Понимание конфликта как интрапсихического феномена. Психоаналитические теории.
39. Интерпретация интерперсональных проблем. Стадии развития личности (З.Фрейд, Э.Эриксон).
40. К.Хорни: вклад в конфликтологию.
41. Ситуационный подход Мортон Дойча в изучении интерперсональных конфликтов и Музафера Шерифа в области межгрупповых конфликтов.
42. Виды конфликтов по К.Левину.
43. Социал-дарвинизм в конфликтологии.
44. Критика функционализма – торжество теории конфликтов.
45. Франкфуртская школа в изучении конфликтов.

#### **Типовые контрольные задания:**

1. Условия и факторы разрешения конфликтов.
2. Стратегии и способы разрешения конфликтов.
3. Медиаторство и регулирование конфликта.
4. Этика регулирования конфликтов психологом.
5. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов.
6. Динамика переговорного процесса.
7. Управление конфликтами в организациях различной степени сложности.
8. Особенности организационных конфликтов.
9. 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. 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

2. Признаком метода интроспекции является...
- а) применение психологического тестирования
  - б) использование лабораторного оборудования
  - в) непосредственное, прямое наблюдение переживаний
  - г) «срезовой» характер организации эксперимента

3. При проведении \_\_\_\_\_ эксперимента испытуемые не знают, что являются его участниками.

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

4. 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

5. Теоретик, абсолютизовавший положительные функции конфликта

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

6. 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

7. 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

8. 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

9. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

10. Основные стратегии, применяемые работником сферы сервиса в конфликтной ситуации:

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) соперничество
- д) уклонение

11. Основные причины деловых конфликтов в сфере сервиса в процессе предоставления услуги:

- а) упущения в технологии, несоблюдение сроков или других договорных условий
- б) необеспеченность услуг ресурсами
- в) низкий уровень трудовой и исполнительской дисциплины работников
- г) конфликтность потребителей и сотрудников
- д) недобросовестная реклама
- е) все ответы верные

**Литература для подготовки к экзамену:**

а) основная литература:

Психология и конфликтология : учеб. пособие / Н.В. Золотых, А.В. Черняева. — Волгоград : ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2018. - 180 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041858> (дата обращения: 22.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Абрамова, Г. С. Общая психология : учеб. пособие / Г.С. Абрамова. — 2-е изд., стереотип. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 496 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —

[www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a09a3b1248ee9.03369591](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a09a3b1248ee9.03369591). - ISBN 978-5-16-013592-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/944631> (дата обращения: 22.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

## **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)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: «Психология и конфликтология»

#### **БИЛЕТ №1.**

1. Объект и предмет психологии.
2. Конфликтология как наука.

#### **БИЛЕТ №2.**

1. Определение места и роли психологии и конфликтологии в науке.
2. Объект и предмет дисциплины.

#### **БИЛЕТ №3.**

1. Современные проблемы развития психологии и конфликтологии.
2. Понятийный аппарат конфликтологии.

#### **БИЛЕТ №4.**

1. Предмет конфликтологии, ее задачи, история возникновения как науки.
2. Философские основы изучения конфликтов.

#### **БИЛЕТ №5.**

1. Изучение конфликтов в социологии.
2. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки.

#### **БИЛЕТ №6.**

1. Теория конфликта Л. Козера.
2. Концепция социального конфликта Р. Дарендорфа.

#### **БИЛЕТ №7.**

1. Социология конфликта Г. Зиммеля.
2. Теория агрессии К. Лоренца (социальные конфликты).

#### **БИЛЕТ №8.**

1. Формирование отечественной школы конфликтологии.

2. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.

#### **БИЛЕТ №9.**

1. Позитивные и деструктивные функции конфликта.
2. Проблема типологии конфликтов.

#### **БИЛЕТ №10.**

1. Внутриличностный конфликт. Типология.
2. Условия предупреждения и управления внутриличностным конфликтом.

#### **БИЛЕТ №11.**

1. Конфликты в организации. Типология.
2. Позитивные и негативные проявления конфликта.

#### **БИЛЕТ №12.**

1. Особенности поведения личности в конфликте.
2. Характер и темперамент человека.

#### **БИЛЕТ №13.**

1. Основные понятия: потребность, мотив, мотивация.
2. Экономический человек и социологический человек: подходы и мотивация.

#### **БИЛЕТ №14.**

1. Применение содержательных и процессуальных теорий мотивации в сфере сервиса.
2. Конфликтологическая теория К.Маркса.

#### **БИЛЕТ №15.**

1. Классификация конфликтов по функциям, сфере возникновения и участникам конфликтного взаимодействия.
2. Индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный уровень конфликта.

#### **БИЛЕТ №16.**

1. Причины и механизм возникновения внутриличностного конфликта.
2. Причины конфликтных взаимодействий.

#### **БИЛЕТ №17.**

1. Факторы конфликтов.
2. Методы мотивации как инструмент предупреждения конфликтов в профессиональной среде.

### **БИЛЕТ №18.**

1. Взаимосвязь дисциплины «Психология и конфликтология» с другими дисциплинами.
2. Инновационный конфликт.

### **БИЛЕТ №19.**

1. Межэтнические и межнациональные конфликты.
2. Теории расизма и теории мобильности.

### **БИЛЕТ №20.**

1. Понимание конфликта как интрапсихического феномена. Психодинамические теории.
2. Интерпретация интерперсональных проблем. Стадии развития личности (З.Фрейд, Э.Эриксон).

### **БИЛЕТ №21.**

1. К.Хорни: вклад в конфликтологию.
2. Ситуационный подход Мортон Дойча в изучении интерперсональных конфликтов и Музафера Шерифа в области межгрупповых конфликтов

### **БИЛЕТ №22.**

1. Виды конфликтов по К.Левину.
2. Социал-дарвинизм в конфликтологии.

### **БИЛЕТ №23.**

1. Критика функционализма – торжество теории конфликтов.
2. Франкфуртская школа в изучении конфликтов.

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине**

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

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: «Психология и конфликтология»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Внутренние конфликты – это
  - а) межличностные
  - б) между личностью и группой
  - в) внутриличностные
  - г) межгрупповые
  
2. К групповым конфликтам относятся конфликты:
  - а) личность – группа
  - б) группа – группа
  - в) личность – группа и группа – группа
  - г) руководитель – коллектив
  - г) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива
  
3. Управление конфликтами — это:
  - а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
  - б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
  - в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
  - г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
  
4. Основные причины деловых конфликтов в сфере сервиса в процессе предоставления услуги:
  - а) упущения в технологии, несоблюдение сроков или других договорных условий

- б) необеспеченность услуг ресурсами
- в) низкий уровень трудовой и исполнительской дисциплины работников
- г) конфликтность потребителей и сотрудников
- д) недобросовестная реклама
- е) все ответы верные

5: Стабильность настроения, устойчивость впечатлений являются такими показателями нервной системы, как:

- а) сила
- б) уравновешенность
- в) подвижность
- г) динамичность

6: Тип темперамента, характеризующийся легкой ранимостью и склонностью к глубоким переживаниям, присущ:

- а) холерику
- б) сангвинику
- в) флегматику
- г) меланхолику

7. Авторами "конфликтной модели" общества являются:

- а) Г. Зиммель
- б) А. Смолл и У. Самнер
- в) Л. Козер и Р. Дарендорф
- г) Л. Гумплович

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. 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: \_\_\_\_\_

7. Основные стратегии, применяемые работником сферы сервиса в конфликтной ситуации:

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) соперничество
- д) уклонение

### **2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине**

После завершения тестирования на 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 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 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 универсальных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче 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**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

## **Материалы для текущего контроля**

**АВТОНОМНАЯ 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 7. Структурные элементы конфликта

Вариант 1

1. Назовите основные структурные элементы конфликта.
2. Назовите причины конфликтов в сфере сервиса.
3. Приведите пример любой схемы структуризации конфликтов (В.А. Светлов, Н.В. Гришина, С.М. Емельянов, В.П. Шейнов и т.д.).

Вариант 2

1. Дайте характеристику инциденту и конфликтной ситуации.
2. Перечислите виды субъектов в конфликте.
3. Назовите основные отличия между объектом и предметом конфликта.

Вариант 3

1. Дайте характеристику понятиям: «потребность», «мотив», «мотивация», «цель», «интерес».
2. Назовите объективные и субъективные элементы конфликта.
3. Назовите статические и динамические элементы конфликта.

Тема 9. Управление конфликтами в сфере сервиса

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 коллоквиума, собеседования**

по дисциплине «Психология и конфликтология»

Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов.

Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов.

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?
6. Охарактеризуйте взгляды Л. Козера на природу и функции конфликта. Какова роль конфликта в демократическом и недемократическом обществах?
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.
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. Кейс: «Я выиграл – ты выиграл». Необходимо проиграть переговорный процесс.

Цели:

1. Анализ истоков и последствий конфликта.
2. Отработка умения видеть текущие и перспективные результаты переговоров.

Кейс «Я выиграл – ты выиграл»

Менеджер по продажам Ольга Акинчеева в процессе работы сильно нагрубил клиенту - бухгалтеру компании ООО «Пузырь». Бухгалтер Мавлюда Саидовна была взбешена сложившейся ситуацией и написала письмо жалобу на имя руководителя компании, в которой работает вышеуказанный менеджер.

Ольга Акинфеева: не видит свою ошибку и на все возражения клиента уверенно предлагает жаловаться, куда та пожелает.

Бухгалтер: пишет письмо - жалобу и доводит его до директора Ольги Акинфеевой.

Директор: терять клиента не хочет, как и репутацию всей компании. Организует трёхстороннюю встречу с целью найти консенсус.

Задание 2. Какие свойства внимания необходимы специалисту в сфере сервиса транспортного обслуживания в процессе работы? Обоснуйте свой ответ. Оцените особенности своего внимания. Поставьте задачи по саморазвитию.

Индивидуальные творческие задания (доклады):

1. Формирование конфликтологических идей в трудах мыслителей древности.
2. Истолкование природы конфликта в эпоху Средневековья.
3. Два подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время.
4. Концепция социального конфликта К.Маркса и его последователей.
5. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки.
6. Концепция социального согласия и «человеческих отношений».
7. Общая теория конфликтного взаимодействия.

8. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки.
9. Развитие отечественной конфликтологии.
10. Предмет и объект конфликтологии. Понятие конфликта.
11. Структура конфликта.
12. Динамика конфликта.
13. Типология конфликта.
14. Основные методы исследования конфликта.
15. Объективные факторы возникновения конфликта.
16. Субъективные (личностные) факторы возникновения конфликтов.
17. Функции конфликта.
18. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики.
19. Виды внутриличностных конфликтов.
20. Причины и последствия внутриличностного конфликта.
21. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
22. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
23. Понятие стресса и фазы развития.
24. Стресс и дистресс.
25. Причины и источники стресса.
26. Профилактика стрессов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
27. Особенности межличностного конфликта.
28. Функции межличностного конфликта.
29. Структура и элементы межличностного конфликта.
30. Динамика межличностных конфликтов.
31. Стили поведения в межличностном конфликте.
32. Причины конфликтов на разных этапах развития семьи.
33. Предупреждение семейных конфликтов.
34. Межличностные конфликты в средней школе.
35. Конструктивное разрешение конфликтов в средней школе.
36. Межличностные конфликты в высшей школе.
37. Специфика конфликта в организации.
38. Типы конфликтов в организациях.
39. Способы разрешения конфликта в организациях.
40. Специфика межгруппового конфликта.
41. Типология межгрупповых конфликтов.
42. Политические конфликты.
43. Межэтнический конфликт.
44. Условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества.
45. Медиаторство в России.
46. Управление конфликтами в сфере делового общения
47. Связь с общественностью как эффективный механизм профилактики и предотвращения организационно-управленческих конфликтов.

48. Основные стратегии, применяемые работником сферы сервиса в конфликтной ситуации.

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.	<p>Качество доклада:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- производит выдающееся впечатление, четко выстроен, рассказывается, объясняется суть работы;</li> <li>- рассказывается, но не объясняется суть работы;</li> <li>- зачитывается.</li> </ul>	<p>5 3-4 1-2</p>
2.	<p>Использование демонстрационного материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;</li> <li>- использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;</li> <li>- представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.</li> </ul>	<p>5 3-4 1-2</p>
3.	<p>Качество ответов на вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отвечает на вопросы;</li> <li>- не может ответить на большинство вопросов;</li> <li>- не может четко ответить на вопросы.</li> </ul>	<p>5 3-4 1-2</p>
4.	<p>Владение научным и специальным аппаратом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- показано владение специальным аппаратом;</li> <li>- использованы общенаучные и специальные термины;</li> <li>- показано владение базовым аппаратом.</li> </ul>	<p>5 3-4 1-2</p>
5.	<p>Четкость выводов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- полностью характеризуют работу;</li> <li>- нечетки;</li> <li>- имеются, но не доказаны.</li> </ul>	<p>5 3-4 1-2</p>
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 и конфликтологии. Ранжируйте данные методы по значимости. Аргументируйте свою позицию, отметив какие проблемы могут возникнуть в использовании данных методов.

Таблица 1 - Методы психологии

№ п/п	Метод психологии и конфликтологии	Описание метода	Сфера применения
1.			
2.			
3.			
4.			

Задача 2

1. Прочтите основные положения теории и практики переговоров по Фишеру и У.Юри из первоисточника на английском языке. Сделайте вывод: что это за модель BATNA в переговорах и как ее можно применить в сфере сервиса.

# NEGOTIATION

- Fisher and Ury (1981), *principled negotiation or negotiation on merits*.
- Four principles of negotiation relate to,
  - **People** (separate people from the problem),
  - **Interests** (focus on Interests, not Positions)
  - **Options**, (invent Options for mutual Gain) and
  - **Criteria** (insist on using Objective criteria).
    - market value, attainment of specific goals, scientific judgment, ethical standards etc.

## Negotiation Skills

- Fisher and Ury
  - Separate the people from the problem
  - Focus on interest on positions
  - Invent options for mutual gains
  - Insist on objective criteria
    - BATNA = best alternative to a negotiated agreement

Источник: Fisher, R., Ury, W. *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In.* / R. Fisher, W. Ury // N.Y.: Penguin Books, 1981. 104 p.

## 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 1. «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 Юли. 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 Юли 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

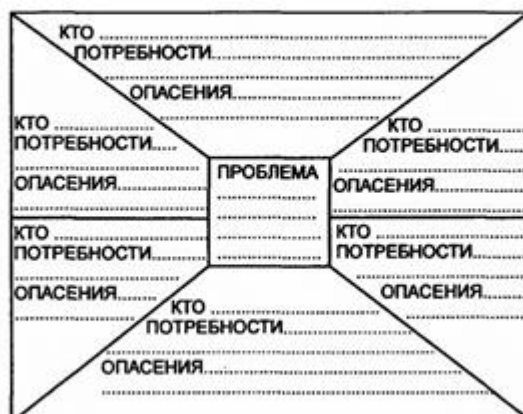
опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

Задание 2. Примените картографию конфликта по Х. Корнелиусу и Ш. Фэйру. Найдите общие потребности, страхи. Сделайте вывод, основываясь на выявленных совпадениях.

### Кейс

В организацию N три месяца назад пришёл новый сотрудник – Алексеева, которая недавно окончила университет, не имеет опыта работы, но желает активно трудиться. Коллектив сразу же доброжелательно и с пониманием принял «новичка», помогал ей выполнять многие задания и ориентировал в до этого незнакомой Алексеевой сфере деятельности. Руководитель компании также с первого дня благосклонно отнёсся к Алексеевой, ходили слухи, что у него появилась даже некая симпатия к ней. Однако позитивная атмосфера царила недолго. Через два месяца после совместного выполнения трудного задания, руководитель решил отметить Алексееву, премируя её, думая, что всю работу она выполнила самостоятельно, что составило большой труд и потребовало большое количество внеурочного времени. Алексеева не стала противиться, желая быстрее подняться по карьерной лестнице, она умолчала о том, что работа выполнялась совместно. Коллектив также не стал открыто об этом объявлять, а просто наблюдал, как «новая сотрудница» получает материальное вознаграждение, напрасно надеясь на её совесть. Не получив ничего, коллектив поменял отношение к Алексеевой и теперь всячески игнорирует её, не говорит о намеченных совещаниях, как бы случайно стирает почту, распространяет слухи и т.п. Руководитель организации заметил, что климат в организации ухудшился, а продуктивность оставляет желать лучшего, однако причину происходящего не понимает.

## Картография конфликта



### 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. Формирование конфликтологических идей в трудах мыслителей древности.
2. Истолкование природы конфликта в эпоху Средневековья.
3. Два подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время.
4. Концепция социального конфликта К.Маркса и его последователей.
5. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки.
6. Концепция социального согласия и «человеческих отношений».
7. Общая теория конфликтного взаимодействия.
8. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки.
9. Развитие отечественной конфликтологии.
10. Предмет и объект конфликтологии. Понятие конфликта.
11. Структура конфликта.
12. Динамика конфликта.
13. Типология конфликта.
14. Основные методы исследования конфликта.
15. Объективные факторы возникновения конфликта.
16. Субъективные (личностные) факторы возникновения конфликтов.
17. Функции конфликта.
18. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики.
19. Виды внутриличностных конфликтов.
20. Причины и последствия внутриличностного конфликта.
21. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
22. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
23. Понятие стресса и фазы развития.
24. Стресс и дистресс.
25. Причины и источники стресса.
26. Профилактика стрессов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
27. Особенности межличностного конфликта.
28. Функции межличностного конфликта.
29. Структура и элементы межличностного конфликта.
30. Динамика межличностных конфликтов.



31. Стили поведения в межличностном конфликте.
32. Причины конфликтов на разных этапах развития семьи.
33. Предупреждение семейных конфликтов.
34. Межличностные конфликты в средней школе.
35. Конструктивное разрешение конфликтов в средней школе.
36. Межличностные конфликты в высшей школе.
37. Специфика конфликта в организации.
38. Типы конфликтов в организациях.
39. Способы разрешения конфликта в организациях.
40. Специфика межгруппового конфликта.
41. Типология межгрупповых конфликтов.
42. Политические конфликты.
43. Межэтнический конфликт.
44. Условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества.
45. Стратегия «выигрыш-выигрыш», сотрудничество, переговоры по интересам (конструктивные переговоры по Р. Фишеру и У. Юри) как эффективные направления в современной конфликтологии.
46. Управление конфликтами в сфере делового общения. Коммуникационные барьеры в урегулировании конфликтов.
47. Связь с общественностью как эффективный механизм профилактики и предотвращения организационно-управленческих конфликтов.
48. Основные стратегии, применяемые работником сферы сервиса в конфликтной ситуации.

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.