

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
СОЦИАЛЬНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СЕРВИСЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Социальная конфликтология в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Мельникова Л.А., кандидат культурологии наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, lyudmila.melnikova@vvsu.ru

Туговикова О.Ф., доцент, Кафедра дизайна и технологий, Tugovikova.O@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 16.09.2025 , протокол №

1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000ECE1C9
Владелец	Туговикова О.Ф.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Социальная конфликтология в сервисе» является формирование профессиональных качеств выпускника, основанных на знаниях социального конфликта, его типах и динамики развития, путях и методах, а также средствах его разрешения и урегулирования, ориентированных на эффективное взаимодействие в сфере сервиса.

Задачи освоения дисциплины: - сформировать представления о понятии, типологии, сущности функционирования социального конфликта; - исследовать причины, динамику развития и разрешения социального конфликта; - приобрести навыки конструктивного разрешения и предотвращения конфликтов в сфере сервиса.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-4 : Способен предоставлять услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) посредством digital-технологий	ПКВ-4.2к : Выявляет имиджевые характеристики объекта (количественные и качественные показатели)	РД1	Знание	сущности и формы проявления социального конфликта в деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса
			РД2	Навык	владение клиентоориентированными технологиями разрешения социальных конфликтов в сервисной деятельности
			РД3	Умение	пользоваться клиентоориентированными технологиями для совершенствования системы клиентских отношений

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
-----------------------	------------------------	-------------------

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Социальная конфликтология в сервисе» направлена на освоение знаний, умений необходимых для понимания о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликта и способствует разностороннему пониманию проблем социального

взаимодействия, а также поиску и применению конструктивных способов решения конфликтов разных уровней относительно определенной ситуации в сфере сервиса. Знание социальной конфликтологии в сервисе является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенным вниманием к человеку. Современное понимание сервиса включает предоставление услуг на высоком уровне, которое невозможно без глубокого понимания конфликта. Дисциплина «Социальная конфликтология в сервисе» входит в цикл дисциплин по выбору и является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере сервиса. Она опирается и базируется на компетенциях, сформированные при изучении дисциплин «Деловые коммуникации в сервисе», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Профессиональная этика и этикет». Входными требованиями к изучению дисциплины являются способность к наблюдению, восприятию, анализу и обобщению информации; владение основами психологических знаний; владение культурой мышления, навыками самостоятельной работы. Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения следующих дисциплин: «Деловые коммуникации в сервисе», «Сервисная деятельность», «Стратегия профессиональной эффективности», «Сервисология», «Основы менеджмента в сервисе», «Технология создания имиджа» и производственной практики. Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы авиационного сервиса», «Речевая коммуникация». На данную дисциплину опираются дисциплины «Зарубежный этикет и протокол», «Невербальные средства коммуникации», «Организация обслуживания на борту воздушного судна».

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.ДВ.А	5	3	55	18	36	0	1	0	53	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	

1	Введение в социальную конфликтологию		2	4	0	4	собеседование
2	Общая теория конфликта	РД1	2	4	0	6	конспект
3	Сущностные характеристики внутриличностного конфликта	РД1	2	4	0	6	решение ситуационных задач
4	Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта	РД2, РД3	2	6	0	8	решение ситуационных задач
5	Межличностный конфликт и его особенности	РД1, РД2	2	4	0	8	ситуационные задачи
6	Конфликт в сервисной организации и его основные формы	РД1, РД2, РД3	2	4	0	8	решение ситуационных задач
7	Способы предупреждения и разрешения конфликтов	РД1, РД2, РД3	2	4	0	8	тест
8	Управление конфликтам	РД1, РД2, РД3	4	6	0	5	ситуационная задача
Итого по таблице			18	36	0	53	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в социальную конфликтологию.

Содержание темы: Становление конфликтологии. Возникновение и развитие прикладной конфликтологии. Предмет, объект и методы социальной конфликтологии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к терминологическому диктанту.

Тема 2 Общая теория конфликта.

Содержание темы: Специфика и сущность конфликта. Объект и предмет конфликта. Типология и причины, функции и динамика конфликта. Методы и методики диагностики социального конфликта.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 3 Сущностные характеристики внутриличностного конфликта.

Содержание темы: Понятие, характеристики, виды внутриличностного конфликта. Причины и последствия, предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 4 Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта.

Содержание темы: Стресс и дистресс. Стрессогенные факторы. Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 5 Межличностный конфликт и его особенности.

Содержание темы: Особенности межличностного конфликта. Особенности личности в возникновении конфликтов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 6 Конфликт в сервисной организации и его основные формы.

Содержание темы: Теории организации и феномен конфликта. Конфликт в сервисной организации и его основные формы. Содержание конфликта, управление конфликтами в сервисной организации. Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 7 Способы предупреждения и разрешение конфликтов.

Содержание темы: Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 8 Управление конфликтам.

Содержание темы: Определение потенциала конфликта. Диагностика коллектива и уменьшение потенциала конфликта. Алгоритмы управления конфликтом.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В конце каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала лекции. Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ социального конфликта в сервисной деятельности.

В начале каждого практического занятия по текущей теме проводится опрос в форме письменной контрольной работы (тест). Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет,

групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой. Самостоятельная подготовка студентов к ролевым играм относится к групповой работе и включает в себя:

- подбор и формулирование студентами (4-5 человек) ситуации, отражающей заданную тему (проблему);
- распределение ролей участниками игры ;
- написание сценария игры и его отработка.

Содержательная часть моделируемой ситуации должна отражать сущность проблемы и по продолжительности составлять не более 5 минут.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Валова, Ю. И., Управление конфликтами в организации : учебное пособие / Ю. И. Валова. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-10521-4. — URL: <https://book.ru/book/945817> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.
2. Иванов, О. Б., Город как конфликт : учебное пособие / О. Б. Иванов, Ю. И. Ильинская. — Москва : Русайнс, 2021. — 100 с. — ISBN 978-5-4365-8358-7. — URL: <https://book.ru/book/941941> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.

3. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540914> (дата обращения: 12.03.2025).

4. Максуров, А. А., Корпоративные конфликты: понятие, виды, пути разрешения : учебное пособие / А. А. Максуров. — Москва : Русайнс, 2024. — 103 с. — ISBN 978-5-466-04910-7. — URL: <https://book.ru/book/952357> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.

5. Цветков, В. Л., Конфликтология : учебное пособие / В. Л. Цветков. — Москва : Юстиция, 2022. — 183 с. — ISBN 978-5-4365-1790-2. — URL: <https://book.ru/book/943351> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.

7.2 Дополнительная литература

1. Валова, Ю. И., Управление конфликтами в организации : учебное пособие / Ю. И. Валова. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-10521-4. — URL: <https://book.ru/book/945817> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.

2. Леонов Н. И. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА: МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 264 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-konflikta-metody-izucheniya-konfliktov-i-konfliktno-povedeniya-447817>

3. Практикум по развитию конфликтологической компетентности. Ч. 2. Анализ стратегий поведения в конфликте и внутриличностных конфликтов / О.В. Тимофеева .— Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2018 .— 24 с. — 23 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/702492> (дата обращения: 03.05.2023)

4. Ткаченко, О. В. Социальный конфликт : учебное пособие / О. В. Ткаченко. — Волгоград : ВолгГМУ, 2023. — 56 с. — ISBN 978-5-9652-0902-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/379124> (дата обращения: 24.11.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
3. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
4. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

СОЦИАЛЬНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СЕРВИСЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-4 : Способен предоставлять услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) посредством digi-tal-технологий	ПКВ-4.2к : Выявляет имиджевые характеристики объекта (количественные и качественные показатели)

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-4 «Способен предоставлять услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) посредством digi-tal-технологий»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-4.2к : Выявляет имиджевые характеристики объекта (количественные и качественные показатели)	РД 1	Знание	сущности и формы проявления социального конфликта в деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса	тестовое задание
	РД 2	Навык	владение клиентоориентированными технологиями разрешения социальных конфликтов в сервисной деятельности	решение ситуационных задач
	РД 3	Умение	пользоваться клиентоориентированными технологиями для совершенствования системы клиентских отношений	решение ситуационных задач

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС
--	--------------------------------	--

			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : сущности и формы проявления социального конфликта в деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса	1.2. Общая теория конфликта	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.3. Сущностные характеристики внутриличностного конфликта	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.5. Межличностный конфликт и его особенности	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.6. Конфликт в сервисной организации и его основные формы	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.7. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.8. Управление конфликтами	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
РД2	Навык : владение клиентоориентированными технологиями разрешения социальных конфликтов в сервисной деятельности	1.4. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.5. Межличностный конфликт и его особенности	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.6. Конфликт в сервисной организации и его основные формы	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.7. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
		1.8. Управление конфликтами	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
РД3	Умение : пользоваться клиентоориентированными технологиями для совершенствования системы клиентских отношений	1.4. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Дебаты	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Дебаты	Тест
			Тест	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Тест	Тест
		1.6. Конфликт в сервисной организации и его основные формы	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест

			Дебаты	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Дебаты	Тест
			Тест	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Тест	Тест
		1.7. Способы предупреждения и разрешение конфликтов	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Дебаты	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Дебаты	Тест
			Тест	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Тест	Тест
		1.8. Управление конфликтами	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Дебаты	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Дебаты	Тест
			Тест	Анализ и разбор конкретных ситуаций
			Тест	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Критерии оценивания устных ответов студентов в форме дискуссии С целью формирования у студентов способности к аргументированию, осознанности изучения новой темы, умения выражать полно и свободно мысли вначале каждого практического занятия преподаватель использует интерактивную форму обучения – дискуссию. Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество

и характер ошибок при ответе); – аргументирование ответа; – умение поддерживать дискуссию; – полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.); – сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала); – логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); – рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели); – своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе); – использование дополнительного материала (обязательное условие); – рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов). Оценка «Отлично» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно; Оценка «Хорошо» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1- 2 ошибки, которые сам же исправляет. Оценка «Удовлетворительно» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Оценка «Неудовлетворительно» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Тестирование проводится в конце практических занятий для закрепления материала. Его можно проводить как на компьютере, так и на бланке. Критерии оценивания результатов электронного тестирования (промежуточная аттестация) Оценка (стандартная) Баллы (%) правильных ответов «Отлично» 20 баллов 76-100% «Хорошо» 15 баллов 51-75% «Удовлетворительно» 10 баллов 25-50% «Неудовлетворительно» 5 баллов менее

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов в по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным к

		компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Контрольный тест

Для закрепления знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания

Каждому студенту предлагается выполнить два ПЗ с конкретными ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Для решения задач необходимо самостоятельно проработать литературу по разделу «Теоретические основы конфликтологии».

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми, обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Работа оценивается оценками «зачтено» или «не зачтено».

Оба задания необходимо сдать на кафедру за две недели до экзамена.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно 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 свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос . В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос . Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос . В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. (Данные материалы взяты из открытых источников).

Краткие методические указания

1. Способность обеих сторон идти на уступки для урегулирование разногласий:

- а) компромисс +
- б) избегание
- в) сотрудничество

2. Переход конфликта из внутреннего состояния во внешнюю деятельность:

- а) сознание
- б) инцидент +
- в) причина

3. Укажите способ социального взаимодействия людей в обществе:

- а) профессиональная этика
- б) юридическая ответственность
- в) социальная солидарность +

4. Особое взаимодействие индивидов, групп и объединений при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов:

- а) социальный конфликт +
- б) деловое партнёрство
- в) социальный контакт

5. Причиной социального конфликта могут быть различия в манере поведения и жизненном опыте, так ли это:

- а) нет

- б) отчасти
в) да +
6. Причиной социального конфликта может быть плохая передача информации, так ли это:
а) нет
б) да +
в) отчасти
7. Социальные конфликты всегда усиливают ожесточение, отвлекают людей от решения насущных проблем, так ли это:
а) да
б) отчасти
в) нет +
8. Социальные конфликты всегда помогают разрешить проблемы, позволяют людям осознать свои интересы, так ли это:
а) нет +
б) отчасти
в) да
9. Предмет конфликта – это то:
а) кто в нем участвует
б) какие последствия имеет для участников
в) из-за чего происходит конфликт +
10. Что является главной причиной конфликтов:
а) желание быть лучшим
б) разные интересы +
в) неумение уступать
11. В переводе конфликт означает:
а) столкновение +
б) противоречие
в) разногласие
12. Конфронтация как форма управленческого конфликта – это:
а) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления
б) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления +
в) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов
13. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»:
а) Адлеру +
б) Фромму
в) Эриксону
14. К положительным последствиям конфликта можно отнести:
а) нарушение сложившейся системы
б) разрушение прежних взаимосвязей людей
в) возможность заметить назревшую проблему +
15. Позитивной функцией социального конфликта является:
а) разрядка напряжённости между конфликтующими сторонами +
б) эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
в) уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
16. Способ разрешения конфликта, предполагающий участие специальных органов власти:
а) переговоры
б) арбитраж +
в) компромисс

17. К групповым конфликтам относится конфликт:
 а) руководитель-коллектив
 б) микрогруппа-микрогруппа внутри коллектива
 в) группа-группа +
18. К разновидностям социальных конфликтов не относится:
 а) масштабный
 б) внутриличностный +
 в) глобальный
19. К групповым конфликтам относится конфликт:
 а) руководитель-коллектив
 б) микрогруппа-микрогруппа внутри коллектива
 в) личность-группа +
20. Самым оптимальным способом разрешения конфликта является:
 а) отказ от защиты своих интересов
 б) достижение компромисса +
 в) отступление, сдача позиций

Шкала оценки

№	Баллы*	Описание
5	5,0	Количество верных ответов 10
4	4,0-4,5	Количество верных ответов 8 - 9
3	3,0-3,5	Количество верных ответов от 6-7
2	2-2,5	Количество верных ответов от 4-5
1	0-1,5	Количество верных ответов от 0 - 3