



Автономная образовательная некоммерческая организация
высшего образования

«Институт менеджмента, маркетинга и финансов»



УТВЕРЖДАЮ
Ректор АООНО ВО «Институт
менеджмента, маркетинга и финансов»

Зайцева О.А.

09.06.2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.17 Конфликтология

Шифр и наименование направления подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль (направленность): Управление человеческими ресурсами

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: Менеджмента

Составители программы: Казьмина Е.Г., канд. психол. наук, доцент

Рекомендована: кафедрой менеджмента, 07 июня 2016г., протокол № 11

1. Наименование дисциплины «Конфликтология».

Цели и задачи дисциплины: ознакомить обучающихся с основными концептуальными подходами в осмыслении конфликтов; показать место конфликтологии в системе гуманитарных наук и выявить ее комплексный на дисциплинарный характер; сформировать у обучающихся культуру разрешения конфликтных ситуаций и понимание того, что конфликт это норма жизни.

В процессе изучения курса необходимо решить следующие задачи:

- повышение уровня компетенций в решении конфликтных ситуаций;
- проверка знаний, умений, навыков и уровня освоения компетенций.

2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы: дисциплина «Конфликтология» относится к обязательным профессиональным дисциплинам и основывается на знаниях, полученных при освоении дисциплин «Психология», «Деловое общение», «Управление персоналом». В свою очередь, дисциплина является предшествующей для курса «Социология управления», «Этика деловых отношений».

Приступая к изучению дисциплины, обучающийся должен: *знать:* основные конфликтологические концепции, ключевые понятия и характеристики конфликта и конфликтной ситуации, пути выхода из конфликта; *уметь* распознавать конфликт на любом этапе его протекания, не допускать эскалации конфликта, вести переговоры, принимая на себя роль третьей стороны; *владеть навыками:* переговорных методик, технологиями бесконфликтного поведения, владеть навыками приема управленческих решений, используя метод анализа документа и разнообразное тестирование.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

а) знать: психологические особенности коммуникации и особенности их использования в конфликтных ситуациях;

б) уметь: анализировать собственное поведение и поведение окружающих; выбирать оптимальный стиль взаимодействия в конфликтных ситуациях;

в) владеть (иметь опыт деятельности): методами и методиками разрешения конфликтных ситуаций; навыками профессиональной аргументации при анализе стандартных ситуаций в сфере управленческой деятельности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

а) профессиональные (ПК):

- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

2 ЗЕТ/72 часа академических часов.

Формы учебных занятий	Трудоемкость (академические часы), всего
Очная форма обучения	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)	53
Аудиторные занятия (всего)	50

в том числе: лекции	32
практические/ семинарские	18
Курсовая работа	-
Промежуточная аттестация	3
консультации	2
зачет	1
Самостоятельная работа (всего)	22
Зачет	5
Итого	72
Заочная форма обучения	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)	14
Аудиторные занятия (всего)	12
в том числе: лекции	4
практические/ семинарские	8
Курсовая работа	-
Промежуточная аттестация	3
консультации	2
зачет	1
Самостоятельная работа (всего)	56
Зачет	5
Итого	72

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание раздела / темы дисциплины
<i>Лекции</i>		
<i>Конфликт как социально-психологическое явление</i>		
1	Введение в конфликтологию как самостоятельную науку: предпосылки формирования и становления	Эволюция научных воззрений на конфликт. Классификация видов конфликтных явлений. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Оформление отечественной конфликтологии и ее периодизация.
2	Объект, предмет и методы конфликтологии	Роль конфликтологии в современном мире и в развитии российского общества. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии.
<i>Виды конфликтов и их характеристика</i>		
3	Характеристика конфликта (структура)	Биполярность и активность – неотъемлемые характеристики конфликта. Носители конфликта. Конфликт как повсеместное явление; конфликт как взаимодействие в форме противостояния (личностей, общественных сил, интересов, взглядов, позиций). Конфликт как прогнозируемое явление. Объективные и психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации.

4	Виды конфликтов и их характеристика	<p>Внутриличностный конфликт: основные его виды (переживание, суицидальное поведение). Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов. Конфликт и стресс.</p> <p>Виды межличностных конфликтов: «руководитель-подчиненный». конфликты «по-вертикали», инновационные конфликты, семейные конфликты, конфликт в условиях учебной деятельности.</p> <p>Виды межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм, трудовые конфликты, межэтнические конфликты, внутривластные конфликты, межгосударственные конфликты.</p>
<i>Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний</i>		
5	Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.	Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Внутренний дискомфорт – причина невроза: (тягостное волнение, переживание, апатия). Стресс и его защитно-приспособительный характер. Стресс по Селье. Классификация стрессов и их последствий. Методы нейтрализации стрессов.
6	Структура, фазы и стадии развития конфликта	<p>Две модели описания конфликта: структурная и процессуальная. Картографический метод. Участники и диалектика конфликта. Противоборствующие стороны и их разновидности. Подстрекатель, пособник, организатор. Посредники и судьи. Стадии конфликта: латентная, открытая, стадия завершения. Формы эскалации конфликта. Модели эскалации и «пороги».</p>
<i>Методы предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов</i>		
7	Методы предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов	<p>Методы профилактики конфликтов в организации. Примирительные процедуры при трудовых спорах. Закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров» от 20.10.1995. Собрание, митинг, демонстрация, пикетирование – как способы легитимного влияния на трудовые конфликты. Забастовка – крайняя форма социально-трудового конфликта. Законодательство Российской Федерации о праве трудящихся на забастовку. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Типология конфликтных личностей: демонстративные, ригидные, неуправляемые, сверхточные, рационалисты, безвольные. Ошибочные действия руководителей при разрешении конфликтов: нарушение служебной этики; нарушение трудового законодательства; несправедливая оценка руководителем подчиненных и результатов их труда.</p>
8	Профилактика конфликтов в области трудовых отношений.	<p>Сотрудничество при преодолении конфликтов. Роль коллектива в преодолении конфликтов. Участие третьей стороны в урегулировании конфликтов. Социальное партнерство и профсоюзы. Согласование правовых актов. Типы медиаторства: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель.</p>
<i>Практические / семинарские занятия</i>		
1	Становление конфликтологии как науки	<p>1. Основные предпосылки формирования конфликтологических идей.</p> <p>2. Конфликтология как научная и практическая дисциплина.</p>

		<p>3. Периодизация и отрасли отечественной конфликтологии.</p> <p>4. Конфликты человеческой души: З. Фрейд, К. Хорни и Э. Эриксон.</p> <p>5. Конфликт как когнитивный феномен. Теория баланса Ф. Хайдера.</p> <p><i>Понятия:</i> конфликт, биполярность, агрессия, психоанализ, фрустрация, тревожность, типы социальной направленности: когнитивный.</p>
2	Основные функции конфликтологии	<p>1. Типология конфликтов.</p> <p>2. Двойственный характер функций конфликта.</p> <p>3. Влияние конфликтов на основных участников.</p> <p>4. Конфликт и социальное окружение.</p> <p>5. Функциональная направленность конфликтов в организации.</p> <p>6. Классификация конфликтов в организации.</p> <p><i>Понятия:</i> типы конфликтов, направленность конфликтов, классификация конфликтов</p>
3	Динамика конфликтов	<p>1. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.</p> <p>2. Эскалация конфликта и ее признаки. Насилие – отличительный признак эскалации.</p> <p>3. Динамика частоты конфликтов в зависимости от длительности, итогов и соотношения деловой и личностной сфер.</p> <p>4. Информационный подход к изучению и регулированию конфликтов.</p> <p><i>Понятия:</i> латентный период, открытый период, инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, дифференциация сторон, интеграция, аргумент, претензия.</p>
4	Влияние конфликтных ситуаций на стрессовые состояния	<p>Виды трудных ситуаций: проблемные ситуации деятельности, критические (аварийные ситуации), экстремальные ситуации.</p> <p>Причины невроза: тягостное волнение, переживание, апатия.</p> <p>Стресс и его защитно-приспособительный характер.</p> <p>Классификация стрессов и их последствий.</p> <p>Диагностика стрессоустойчивости</p> <p>Методы развития стрессоустойчивости</p> <p><i>Понятия:</i> аварийные и экстремальные ситуации, апатия, стрессоустойчивость</p>
5	Специфика семейных конфликтов	<p>1. Типичные межличностные конфликты у супругов. Кризисные периоды в развитии семьи.</p> <p>2. Предупреждение и разрешение конфликтов между супругами. (Развод – радикальный способ разрешения супружеского конфликта).</p> <p>3. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Возрастные кризисы детей.</p> <p>4. Психологическое консультирование конфликтных семей.</p> <p><i>Понятия:</i> кризисные периоды в развитии семьи, кризисная семья, конфликтная семья, проблемная семья, невротическая семья, семейная тревога, эмоциональный развод, физический развод, юридический развод.</p>
6	Межличностные	<p>1. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный»: объективные и субъективные.</p> <p>2. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали». (Чего не должны делать руководители)</p>

	<i>конфликты в организации</i>	3. Властный ресурс, коллектив – грамотное использование этих факторов в разрешении конфликта. 4. Инновация как объект конфликта. <i>Понятия:</i> субординация, инновация, критика, властный ресурс, компромисс.
7	<i>Межгрупповые конфликты</i>	1. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов. Теория Д. Кэмпбелла. 2. Трудовой конфликт: причины, функции и формы предупреждения. 3. Основные пути и механизмы разрешения трудовых конфликтов. 4. Специфика межэтнических конфликтов и трудности в их разрешении. <i>Понятия:</i> статусная роль, догматизм, фаворитизм, межгрупповое соперничество.
8	<i>Основы предупреждения и практика разрешения конфликтов.</i>	1. Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней; приемы воздействия на поведение оппонента; конструктивная критика; методы психокоррекции конфликтного поведения. 2. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. 3. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. 4. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта. <i>Понятия:</i> цель, идеал, норма, волюнтаризм, переговоры, конвенция, соглашение, протокол, меморандум
Лабораторный практикум (не предусмотрен планом)		

Виды самостоятельной работы:

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Вид и содержание самостоятельной работы
1	Введение в конфликтологию как самостоятельную науку: предпосылки формирования и становления	Подбор и изучение литературных источников. Написание рефератов, докладов
2	Объект, предмет и методы конфликтологии	Самостоятельная работа над первоисточниками
3	Характеристика конфликта (структура)	Самостоятельное изучение материалов по проблеме конфликта и типы поведения сотрудников в организации. Диагностика стратегии поведения сотрудников во время конфликта (К. Томас)
4	Виды конфликтов и их характеристика	Психодиагностическое исследование предрасположенности к конфликтному поведению, диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя, определение психологического климата в организации. Подготовка к тестированию по разделу
5	Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний	Самостоятельное изучение стрессоров и уровня стрессоустойчивости (тесты «Стрессоры в вашей жизнедеятельности», «Определение уровня стрессоустойчивости»)
6	Структура, фазы и стадии развития	Самостоятельное изучение факторов, характеризующих стадии развития производственного конфликта

	конфликта	
7	Методы предупреждения, урегулирования разрешения конфликтов	Самостоятельное рассмотрение путей предупреждения и преодоления межличностных конфликтов в организации
8	Профилактика конфликтов в области трудовых отношений	Анализ и разбор методик «Способы преодоления конфликтов внутри малой группы», «Определение психологического климата в организации».

Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
Очная форма обучения						
1	Введение в конфликтологию как самостоятельную науку: предпосылки формирования и становления	4	2	-	2	8
2	Объект, предмет и методы конфликтологии	4	2	-	2	8
3	Характеристика конфликта (структура)	4	2	-	2	8
4	Виды конфликтов и их характеристика	4	2*	-	2	8
5	Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний	4	2	-	4	10
6	Структура, фазы и стадии развития конфликта	4	2*	-	2	8
7	Методы предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов	4	4*	-	4	12
8	Профилактика конфликтов в области трудовых отношений.	4	2	-	4	10
	Итого:	32	18	-	22	72
	В том числе в интерактивной форме		8			
Заочная форма обучения						
1	Введение в конфликтологию как самостоятельную науку: предпосылки формирования и становления	0,5	-	-	9	10,5

2	Объект, предмет и методы конфликтологии	0,5	1	-	9	10,5
3	Характеристика конфликта (структура)	0,5	1	-	9	15
4	Виды конфликтов и их характеристика	0,5	1*	-	9	17
5	Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний	0,5	1	-	9	11
6	Структура, фазы и стадии развития конфликта	0,5	1*	-	9	14
7	Методы предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов	0,5	1*	-	9	14
8	Профилактика конфликтов в области трудовых отношений.	0,5	2	-	9	16
	Итого:	4	8	-	56	72
	В том числе в интерактивной форме		3			

Примечание: звездочкой () отмечены занятия, проводимые в интерактивной форме*

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания для студентов к практическим занятиям (лабораторным практикумам) и самостоятельной работе;
2. Методические указания по изучению курса для обучающихся заочной формы обучения

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Конфликтология» представляет собой комплект методических и контрольно-измерительных материалов, предназначенных для контроля и оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций, определения соответствия или несоответствия уровня достижений обучающегося планируемому результату.

Основные цели текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:

- стимулирование повседневной систематической работы обучающихся;
- определение реального места, которое занимает обучающийся среди сокурсников в соответствии со своими успехами;
- повышение мотивации обучающихся к освоению дисциплины;
- проверка знаний, умений, навыков и уровня освоения компетенций.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

ФОС по дисциплине «Конфликтология» представлен в приложении к рабочей программе.

Документе включает следующие разделы:

1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
- Использование ФОС по дисциплине «Конфликтология» позволяет осуществлять независимую, качественную объективную оценку
- а) учебных достижений, результатов проектной, исследовательской деятельности;
 - б) уровня освоения компетенций или их компонентов обучающимися.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная литература:

№ п/п	Источник
1	Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник / М.Ю. Зеленков. — М.: Дашков и К, 2013. — 324 с. http://www.knigafund.ru/books/169783
2	Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. — М.: Дашков и К, 2015. — 240 с. http://www.knigafund.ru/books/173683

дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	*Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов – СПб.:Питер, 2006. – 528 С.
5	Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев – СПб.: Речь, 2006. – 174с.
6	Горбунова М.Ю. Конфликтология: конспект лекций. / М.Ю. Горбунова. – Ростов/н-Дону: Феникс, 2005. – 249С.
	*Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов – СПб.:Питер,2009. – 384с.
7	Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 2001. – 448 С.
8	Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2005. – 240С.
9	Левин К. Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству / К. Левин – М.:ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 272с.
10	*Литвак М.Е. Психологическое айкидо: Учебное пособие./ М.Е. Литвак – Ростов /н Дону: Феникс, 2005. – 224 С.
11	Светлов В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент. / В.А. Светлов – СПб.: Питер, 2005. – 540 С.
12	Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления / Э. Регнет – Харьков: Гуманитарный центр, 2005. – 396 с.
13	Редлих А. Модерация конфликтов в организации / А. Редлих – СПб.:Речь, 2009. – 240с.
14	Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. / Б.И. Хасан, П. А. СергомановМ.:Академия, 2008.-192с.
15	Шейнов В.П. Искусство управлять людьми. / Шейнов В.П. – М.: АСТ, Минск Харвест, 2005. – 512 С.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (базы данных, и поисковые системы)

В процессе изучения дисциплины используются электронные издания, содержащие сводки статистической информации, справочные системы:

1. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
2. <http://www.consultant.ru>;
3. <http://www.garant.ru>;
4. <http://www.kodeks.ru>.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Согласно требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования направления «Менеджмент» и других нормативных документов целесообразно разработать матрицу наиболее предпочтительных методов обучения и форм самостоятельной работы обучающихся, адекватных видам лекционных и семинарских занятий.

Аудиторная работа предусматривает лекции по ключевым и проблемным вопросам дисциплины и проведение семинарских занятий с целью закрепления теоретических знаний. Самостоятельная работа обучающихся направлена на формирование навыков работы с различными источниками, систематизации полученной информации, составления аналитических материалов, решения экономических задач и прогнозирования реальных экономических процессов.

Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя обучающихся к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень.

Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать в начале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать обучающихся методам такой работы.

В основу методологии обучения обучающихся данной дисциплине целесообразно положить андрагогический подход, предусматривающий активное участие обучающихся в сборе и анализе материалов по дисциплине и взаимное обогащение полученной информацией, а также участие в научно-исследовательской работе.

Содержание лекции должно отвечать следующим дидактическим требованиям:

- изложение материала от простого к сложному, от известного к неизвестному;
- логичность, четкость и ясность в изложении материала;
- возможность проблемного изложения, дискуссии, диалога с целью активизации деятельности обучающихся;
- опора смысловой части лекции на подлинные факты, события, явления, статистические данные;
- тесная связь теоретических положений и выводов с практикой и будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

Преподаватель должен знать существующие в психологической и педагогической науке дидактические и воспитывающие возможности лекций, а также их методическое место в структуре процесса обучения.

При проведении промежуточной аттестации обучающихся важно всегда помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний обучающихся. Проверка, контроль и оценка знаний студента, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и обучающихся.

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

Интенсификация обучения проводится с использованием компьютерных технологий, что значительно разнообразит процесс восприятия и отработки информации. Благодаря

компьютеру, Интернету и мультимедийным средствам обучающимся предоставляется уникальная возможность овладения большим объемом информации с ее последующим анализом и сортировкой.

Для оценки знаний обучающихся по дисциплине используется компьютерное тестирование.

Для подготовки докладов, организации самостоятельной работы используются ЭВМ с подключением к сети Internet, взаимодействие с обучающимися осуществляется посредством электронной почты,

В библиотеке института для обучающихся имеется в наличии электронный курс лекций.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для изучения дисциплины используется аудиторный фонд института.

При использовании электронных изданий институт обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Б1.В.ОД.17 Конфликтология

1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

а) профессиональных:

- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Наименование дисциплины	Компетенции
		ПК-2
1	Теория менеджмента	x
2	Организационное поведение	x
3	Управление человеческими ресурсами	x
4	Конфликтология	x
5	Основы менеджмента	x
6	Организационная культура	x
7	Этика деловых отношений	x
8	Государственная итоговая аттестация	x

Общекультурные компетенции формируются и развиваются не только через усвоение содержания данной дисциплины, но и самой образовательной средой вуза и используемыми образовательными технологиями, т.о. профессиональная компетенция ПК-6, формируются в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы в целом.

Результаты изучения дисциплины, характеризующие уровень и этапы формирования компетенций и подлежащие проверке

Контроль уровня сформированности компетенции осуществляется с позиций оценивания составляющих ее частей по трехкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Для оценки уровня сформированности компетенций предлагается использовать два уровня – «пороговый» – обязательный для всех выпускников Института по завершении освоения основной профессиональной образовательной программы и «продвинутый» – превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника Института.

Результаты изучения дисциплины (знания, умения и навыки)
Пороговый уровень
<u>Знания</u> – основные понятия психологической науки;

– психологические особенности коммуникации
Умения
– применять понятийно-категорийный аппарат социальных наук в профессиональной деятельности
– применять психологические знания в профессиональной деятельности и поведении
– анализировать собственное поведение и поведение окружающих.
Владеть
– методами разрешения конфликтных ситуаций
Продвинутый уровень
Психологические закономерности протекания конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
Разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
Современными психологическими технологиями и методами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Программа оценивания контролируемых компетенций

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства**
1	Конфликт как социально-психологическое явление	ПК-2	Комплект тестов №1 Доклад «Круглый стол»
2	Виды конфликтов и их характеристика	ПК-2	Комплект тестов №2 Доклад «Круглый стол»
3	Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний	ПК-2	Комплект тестов №3 Доклад «Круглый стол»
4	Методы предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов	ПК-2	Комплект тестов №4 Доклад «Круглый стол»
Промежуточная аттестация 1		ПК-2	Комплект КИМов

*Выбор контролируемых единиц (модули, разделы, темы рабочей программы дисциплины) для текущей аттестации преподаватель определяет самостоятельно, каждый модуль/ раздел сопровождая комплектом оценочных средств.

** В графе «Наименование оценочного средства» в обязательном порядке перечисляются оценочные средства промежуточной и текущей аттестаций (см. Примерный перечень оценочных средств (может быть дополнен и расширен)).

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования отражены в таблице

Результаты изучения дисциплины (знания, умения и навыки)	Шкала, показатели и критерии оценивания	
	Освоена в полной мере	Не освоена
<i>Пороговый уровень</i>		
<u>Знать:</u> основные принципы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	знает и активно использует основные принципы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	не знает основные принципы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций
<u>Уметь:</u> разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	умеет быстро и эффективно разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	не способен разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
<u>Владеть навыками:</u> современными технологиями разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	способен целенаправленно применять различные современные технологии разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	не способен применять современные технологии разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
<i>Продвинутый уровень</i>		
<u>Знать</u> принципы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	разнообразные принципы и подходы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	не знает принципы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций

<u>Уметь</u> разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	самостоятельно разрешает конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	не способен разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций
<u>Владеть</u> современными технологиями и методами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	самостоятельно применяет разнообразные современные технологии и методы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	не владеет современными технологиями и методами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций в процессе текущей аттестации

Компетенция	Наименование оценочного средства	Показатель оценивания	Шкала и критерии оценивания	
			Освоена в полной мере	Не освоена
ПК-2 – владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной	Пороговый уровень			
	Комплект тестов	Результаты тестирования	Правильных ответов на вопросов теста до 50 % Полное выполнение образовательной программы по дисциплине.	Правильных ответов теста менее 50% невыполнение образовательной программы по дисциплине.
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
	Продвинутый уровень			
	Комплект тестов	Результаты тестирования	Правильных ответов на вопросов теста до 50 % Полное выполнение образовательной программы по дисциплине.	Правильных ответов теста менее 50% невыполнение образовательной программы по дисциплине.

среде	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
-------	-----------	---	------------------------------	---

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций в процессе промежуточной аттестации

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Наименование оценочного средства	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
ПК-2 – владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде					
<u>Знать</u> принципы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде <u>Уметь</u> разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде <u>Владеть</u> современными технологиями и методами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Тест	Результаты тестирования	Обучающийся ответил на 50 % вопросов	Зачтено	Освоена в полной мере
			Обучающийся ответил на 0-49 % вопросов	Не зачтено	Не освоена

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих формирование компетенции ПК-2 в процессе изучения дисциплины «Этика деловых отношений», используются следующие средства и технологии оценки: тестирование, доклад.

Материалы для текущего контроля при изучении дисциплины «Конфликтология»

Тематика докладов (оцениваемые компетенции ПК-2)

Тематика докладов по разделу «Теоретические основы этики деловых отношений»

- 1 Методы повышения этического уровня организации.
- 2 Этика использования средств выразительности деловой речи.
- 3 Этикет проведения деловых приемов.
- 4 Нормы делового этикета на выставках
- 5 Характеристика основных правил проведения деловой беседы.
- 6 Основы деловой риторики.

Тематика докладов по разделу «Общие закономерности деловых взаимоотношений»

- 1 Правила проведения собеседования.
- 2 Визитная карточка делового человека.
- 3 Этикет проведения деловых приемов.
- 4 Нормы делового этикета на выставках
- 5 Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины

Тематика докладов по разделу «Этикет делового человека»

- 1 Характеристика манипуляций в общении и правила их нейтрализации.
- 2 Правила проведения собеседования.
- 3 Визитная карточка делового человека.
- 4 Этикет проведения деловых приемов.
- 5 Нормы делового этикета на выставках

Тематика докладов по разделу «Этические нормы деловых отношений »

- 1 Правила проведения собеседования.
- 2 Визитная карточка делового человека.
- 3 Этикет проведения деловых приемов.
- 4 Нормы делового этикета на выставках
- 5 Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины
 - а. Деловой этикет и служебное помещение

Тематика докладов по разделу «Основы риторики»

- 1 Основы деловой риторики.
- 2 Культура речи в деловом общении
- 3 Вербальная коммуникация.
- 4 Невербальная коммуникация.
- 5 Культура речи в деловом общении

Алгоритм подготовки доклада.

- 1) Найдите источники, где вы собираетесь брать информацию. Возьмите в библиотеке хотя бы 2-3 источника, в Интернете пользуйтесь проверенными сайтами. Сверяйте сведения с печатными материалами.
- 2) Ограничивайте количество источников, иначе вы можете запутаться в материалах, потратить слишком много сил на их осваивание. Соотносите работу с объемом доклада, сложностью темы. Количество используемых источников - 5-9.

- 3) Определите самые важные для раскрытия темы места в материалах, основные моменты. Дополните ими ваш черновик.
- 4) Составьте план доклада. Сделайте маленькую вступительную часть, обозначьте тему, кратко расскажите об источниках информации (назовите их), после основной части перейдите к вашим заключительным выводам.
- 5) Напишите черновик доклада. Не забывайте о последовательности, логичности изложения.
- 6) Прочтите текст, подумайте, соответствует ли он теме, исправьте все недочёты, ошибки.
- 7) Прорепетируйте защиту доклада, прочтите речь вслух два раза. Доклад не должен по времени продолжаться более 5 минут.

Комплект тестов №1 Теоретические основы этики деловых отношений
(оцениваемые компетенции ПК-2)

1. Принципы делового этикета - это:

- а) причины, которыми мы объясняем поведение других людей;
- б) обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений;
- в) правила, основанные на знаниях и навыках.

2. Этика деловых отношений – это:

- а) свод правил;
- б) систему нравственных требований и норм поведения, в рамках деловых взаимоотношений;
- в) взаимоотношения людей.

3. Основными критериями при выборе модели поведения являются:

- а) пример других людей;
- б) советы знакомых и друзей;
- в) нравственность;
- г) соответствие поведения букве закона.

4. К эффектам межличностного восприятия относится:

- а) рефлексия;
- б) идентификация;
- в) эффект ореола.

5. Социальная перцепция – это:

- а) восприятие, понимание и оценка партнерами друг друга;
- б) обмен информацией между общающимися объектами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами.

Комплект тестов № 2 Общие закономерности деловых взаимоотношений
(оцениваемые компетенции ПК-2)

1 Общение – сложный процесс, состоит из нескольких взаимосвязанных сторон. Укажите эти стороны:

- а) когнитивная, интерактивная, перцептивная;
- б) коммуникативная, интерактивная, перцептивная;
- в) перцептивная, адаптивная, интерактивная;

2 Какие позиции может занимать каждый участник взаимодействия, согласно транзакционному подходу Э. Берна:

- а) родитель, ученик, учитель;
- б) ученик, взрослый, ребенок;
- в) ребенок, родитель, взрослый.

3 К невербальным компонентам общения относятся:

- а) манера речи, запах, значение слов;
- б) значение слов, дистанция, жесты;
- в) продолжительность контакта глаз, мимика, позы

4 Под социальной дистанцией понимается интервал:

- а) 360-750 см;
- б) 0-45 см;
- в) 120-360 см;
- г) 45-120 см.

5 Проксемика изучает:

- а) пространственные условия общения;
- б) движения партнеров в пространстве;
- в) зрительно воспринимаемые движения другого человека.

Комплект тестов № 3 Этикет делового человека (оцениваемые компетенции ПК-2)

1 Какой стиль одежды уместен в рамках деловых отношений: а) романтический;

- б) ультрамодный;
- в) классический.

2 Отметьте «деловые цвета» в гардеробе женщины:

- а) оранжевый;
- б) черный;
- в) голубой;
- г) бордовый.

3 Имидж – это:

- а) впечатление о человека;
- б) целенаправленно сформированный образ;
- в) манера человека.

4 Отметьте «деловые цвета» в гардеробе мужчины:

- а) серый
- б) зеленый
- в) синий;
- г) бордовый.

5 К какой фазе ведения деловой беседы относится процесс поиска альтернативных решений проблемы:

- а) результат;
- б) решение и оценка;
- в) контакт;
- г) ориентация.

Комплект тестов № 4 Этические нормы деловых отношений (оцениваемые компетенции ПК-2)

1 Закрытые вопросы – это:

- а) вопросы предполагающие развернутый ответ;
- б) вопросы предполагающие однозначный ответ;
- в) вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов.

2 На стадии подготовки переговоров решаются вопросы:

- а) выбор средств ведения переговоров, сбор и анализ информации, разработка плана переговоров;
- б) выявление вариантов для соглашения, достижение формального согласия, окончательное обсуждение решений;
- в) выявление спорных вопросов, раскрытие глубинных интересов сторон, разработка предложений сторон.

3 Открытые вопросы – это:

- а) вопросы предполагающие развернутый ответ;
- б) вопросы предполагающие однозначный ответ;
- в) вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов.

4 Активное слушание заключается в:

- а) ожидание того, когда партнер окажется в состоянии сказать нечто действительно важное или интересное;
- б) ожидание того, когда партнер вернется к теме разговора;

в) попытке точно воспринять сказанное партнером, попытке убедиться в точности своего восприятия.

5К средствам выразительной деловой речи не относятся:

- а) выделение главных мыслей;
- б) варьирование тональности;
- в) восприятие аудитории;
- г) использование форм диалога.

Комплект тестов № 5 Основы риторики (оцениваемые компетенции ПК-2)

1О чем свидетельствует ускоряющийся темп речи:

- а) о волнении выступающего;
- б) о погруженности в предмет разговора, о вдохновении тем, о чем говорит;
- в) о спокойствии, невозмутимости, вдумчивости, рассудительности.

2По каким критериям оценивается интеллект человека, который выступает публично:

- а) по логичности высказывания и богатству лексики;
- б) по коммуникативным особенностям;
- в) по голосовым данным.

3О чем свидетельствует спокойная, медленная речь:

- а) о волнении выступающего;
- б) о погруженности в предмет разговора, о вдохновении тем, о чем говорит;
- в) о спокойствии, невозмутимости, вдумчивости, рассудительности.

4К эффектам межличностного восприятия относится:

- а) рефлексия;
- б) идентификация;
- в) эффект ореола.

5О чем свидетельствует беспокойная, торопливая, беспорядочная манера говорить:

- а) о робости неуверенности или возбуждении
- б) о погруженности в предмет разговора, о вдохновении тем, о чем говорит;
- в) о спокойствии, невозмутимости, вдумчивости, рассудительности.

6При разговоре по телефону следует обращать внимание на ряд факторов:

- а) позы и жесты собеседника;
- б) интонации собеседника и время разговора;
- в) визуальный контакт.

Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации (зачет)

Вопросы к зачету (оцениваемые компетенции ПК-2)

1. Публичное выступление и правила подготовки к нему.
2. Этические проблемы деловых отношений.
3. Методы повышения этического уровня организации.
4. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
5. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
6. Управление деловым общением.
7. Этика использования средств выразительности деловой речи.
8. Культура дискуссии.
9. Культура делового письма.
10. Характеристика манипуляций в общении и правила их нейтрализации.
11. Правила проведения собеседования.
12. Визитная карточка делового человека.
13. Этикет проведения деловых приемов.
14. Нормы делового этикета на выставках
15. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины
16. Деловой этикет и служебное помещение

17. Роль переводчика в деловых переговорах и нормы этикета в отношении его служебного поведения
18. Требования делового этикета к проведению презентаций
19. Особенности этических норм работы секретаря
20. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей
21. Цель деловых приемов: требования делового этикета к организации и проведению
22. Поведение за столом во время деловых приемов
23. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить
24. Этика деловых отношений в мировой практике
25. Этические аспекты критики
26. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины
27. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины
28. Основные понятия этики деловых отношений.
29. Процесс коммуникации.
30. Принципы коммуникации.
31. Вербальная коммуникация.
32. Невербальная коммуникация.
33. Имидж делового человека.
34. Правила приветствий и представлений.
35. Внешний облик делового человека.
36. Характеристика основных правил проведения деловой беседы.
37. Этические нормы телефонного разговора.
38. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
39. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.
40. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
41. Основы деловой риторики.
42. Культура речи в деловом общении

Билеты к зачету (оцениваемые компетенции ПК-2)

Вариант 1

1. Публичное выступление и правила подготовки к нему.
2. Этические проблемы деловых отношений.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

По каким критериям оценивается интеллект человека, который выступает публично:

- а) по логичности высказывания и богатству лексики;
- б) по коммуникативным особенностям;
- в) по голосовым данным

Вариант 2

1. Методы повышения этического уровня организации.
2. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

О чем свидетельствует ускоряющийся темп речи:

- а) о волнении выступающего;
- б) о погруженности в предмет разговора, о вдохновении тем, о чем говорит;
- в) о спокойствии, невозмутимости, вдумчивости, рассудительности.

Вариант 3

1. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
2. Управление деловым общением.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

К средствам выразительной деловой речи не относятся:

- а) выделение главных мыслей;
- б) варьирование тональности;
- в) восприятие аудитории;

г) использование форм диалога

Вариант 4

1. Этика использования средств выразительности деловой речи.
2. Культура дискуссии.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

О чем свидетельствует беспокойная, торопливая, беспорядочная манера говорить:

- а) о робости неуверенности или возбуждении
- б) о погруженности в предмет разговора, о вдохновении тем, о чем говорит;
- в) о спокойствии, невозмутимости, вдумчивости, рассудительности.

Вариант 5

1. Культура делового письма.
2. Характеристика манипуляций в общении и правила их нейтрализации.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

К средствам выразительной деловой речи не относятся:

- а) выделение главных мыслей;
- б) варьирование тональности;
- в) восприятие аудитории;
- г) использование форм диалога.

Вариант 6

1. Правила проведения собеседования.
2. Визитная карточка делового человека.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

Активное слушание заключается в:

- а) ожидание того, когда партнер окажется в состоянии сказать нечто действительно важное или интересное;
- б) ожидание того, когда партнер вернется к теме разговора;
- в) попытке точно воспринять сказанное партнером, попытке убедиться в точности своего восприятия.

Вариант 7

1. Этикет проведения деловых приемов.
2. Нормы делового этикета на выставках
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

Открытые вопросы – это:

- а) вопросы предполагающие развернутый ответ;
- б) вопросы предполагающие однозначный ответ;
- в) вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов.

Вариант 8

1. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины
2. Деловой этикет и служебное помещение
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте:

На стадии подготовки переговоров решаются вопросы и приведите примеры:

- а) выбор средств ведения переговоров, сбор и анализ информации, разработка плана переговоров;
- б) выявление вариантов для соглашения, достижение формального согласия, окончательное обсуждение решений;
- в) выявление спорных вопросов, раскрытие глубинных интересов сторон, разработка предложений сторон.

Вариант 9

1. Роль переводчика в деловых переговорах и нормы этикета в отношении его служебного поведения
2. Требования делового этикета к проведению презентаций.

3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

Закрытые вопросы – это:

- а) вопросы предполагающие развернутый ответ;
- б) вопросы предполагающие однозначный ответ;
- в) вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов.

Вариант 10

- 1. Цель деловых приемов: требования делового этикета к организации и проведению
- 2. Поведение за столом во время деловых приемов
- 3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

При разговоре по телефону следует обращать внимание на ряд факторов:

- а) позы и жесты собеседника;
- б) интонации собеседника и время разговора;
- в) визуальный контакт.

Вариант 11

- 1. Особенности этических норм работы секретаря
- 2. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей
- 3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

Какие позиции может занимать каждый участник взаимодействия, согласно транзакционному подходу Э. Берна:

- а) родитель, ученик, учитель;
- б) ученик, взрослый, ребенок;
- в) ребенок, родитель, взрослый.

Вариант 12

- 1. Цель деловых приемов: требования делового этикета к организации и проведению
- 2. Поведение за столом во время деловых приемов
- 3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

К невербальным компонентам общения относятся:

- а) манера речи, запах, значение слов;
- б) значение слов, дистанция, жесты;
- в) продолжительность контакта глаз, мимика, позы

Вариант 13

- 1. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить
- 2. Этика деловых отношений в мировой практике
- 3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

Под социальной дистанцией понимается интервал:

- а) 360-750 см;
- б) 0-45 см;
- в) 120-360 см;
- г) 45-120 см.

Вариант 14

- 1. Визитная карточка делового человека.
- 2. Этикет проведения деловых приемов.
- 3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры

Проксемика изучает:

- а) пространственные условия общения;
- б) движения партнеров в пространстве;
- в) зрительно воспринимаемые движения другого человека.

Вариант 15

- 1. Этические аспекты критики
- 2. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины
- 3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры

К эффектам межличностного восприятия относится:

- а) рефлексия;
- б) идентификация;
- в) эффект ореола.

Вариант 16

1. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины
2. Основные понятия этики деловых отношений.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры

Какой стиль одежды уместен в рамках деловых отношений:

- а) романтический;
- б) ультрамодный;
- в) классический.

Вариант 17

1. Требования делового этикета к проведению презентаций
2. Особенности этических норм работы секретаря
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры

Основными критериями при выборе модели поведения являются:

- а) пример других людей;
- б) советы знакомых и друзей;
- в) нравственность;
- г) соответствие поведения букве закона.

Вариант 18

1. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины
2. Процесс коммуникации.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

Отметьте «деловые цвета» в гардеробе женщины:

- а) оранжевый;
- б) черный;
- в) голубой;
- г) бордовый.

Вариант 19

1. Невербальная коммуникация.
2. Имидж делового человека.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

Отметьте «деловые цвета» в гардеробе мужчины:

- а) серый
- б) зеленый
- в) синий;
- г) бордовый.

Вариант 20

1. Характеристика основных правил проведения деловой беседы.
2. Этические нормы телефонного разговора.
3. Вам предлагается ситуация, прокомментируйте и приведите примеры:

К какой фазе ведения деловой беседы относится процесс поиска альтернативных решений проблемы:

- а) результат;
- б) решение и оценка;
- в) контакт;
- г) ориентация.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а на зачете. Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
 2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
 3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
 4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
 5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.
 6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.
- Рассматривается трехкомпонентная структура компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

При этом под указанными категориями понимается:

«знать» – воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

«уметь» – решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

«владеть» – решать усложненные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, в нетипичных ситуациях.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний возможно использование, таких типов контроля, как тестирование, письменные ответы на вопросы и т.д.

Тестовые задания могут охватывать содержание определенных разделов или всего пройденного материала. Индивидуальное собеседование, письменная работа проводятся по разработанным вопросам по отдельному учебному элементу программы дисциплины.

Соотнесение оценок знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по разным шкалам

Академическая оценка	Шкала, отражающая уровень освоения компетенций	Описание показателей академической оценки текущей и промежуточной аттестации
Зачтено	Освоена в полной мере	<ul style="list-style-type: none">• высокий уровень освоения учебного материала;• высокий уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;• высокий уровень знания сущности психологических категорий, основных положений первоисточников;• понимание взаимосвязей психических процессов, механизмов действия и использования психологических законов;• умение правильно и грамотно строить свои ответы на поставленные вопросы;• умение обобщать материал, делать

Академическая оценка	Шкала, отражающая уровень освоения компетенций	Описание показателей академической оценки текущей и промежуточной аттестации
		<p>собственные выводы, выражать свое мнение, приводить иллюстрирующие примеры, основываясь на полученные знания.</p> <ul style="list-style-type: none"> • полное выполнение образовательной программы по дисциплине, отсутствие пропусков учебных занятий по неуважительным причинам. • высокий уровень умения формулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.
Не зачтено	Не освоена	<ul style="list-style-type: none"> • Незнание основ психологической теории, основных понятий и категорий; • непонимание психологических процессов, закономерностей; • неумение отвечать на поставленные вопросы из-за отсутствия знаний; • невыполнение образовательной программы по дисциплине, частые пропуски учебных занятий по неуважительным причинам • теоретические знания использованы при выполнении практических задач, но есть грубые ошибки и неточности; • есть значительные отклонения от оформления материала в соответствии с требованиями стандарта.

Таким образом, академическая оценка итогов текущей и промежуточной аттестации позволяет сделать вывод об уровне сформированности компетенций в рамках изучаемой дисциплины «Конфликтология».

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирование, решение задач);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат, доклад);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самостоятельной работы, по имеющимся задолженностям.

Все виды текущего контроля осуществляются на семинарских занятиях.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей программы. Форма проведения промежуточной аттестации определяется кафедрой (например, тестирование и др.).

Учебное издание



Конфликтология

Рабочая программа
для обучающихся направления «Менеджмент»
профиль **Управление человеческими ресурсами**

Составитель:

КАЗЬМИНА Елена Геннадьевна

В авторской редакции

Формат 60×84/16

АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»

394036, Воронеж, ул. Карла Маркса, 67

www.immf.ru