Нестеренко Ирина Юрьевна

Подписано цифровой подписью: Нестеренко Ирина Юрьевна
Дата: 2025.09.04 14:27:17 +05'00'

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора Ур СЭИ (филиал) ОУП ВО «АТиСО» по УВР

_____ О.В. Зубкова

«20» февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

42.02.01 Реклама
(код профессии, специальности СПО)

Специалист по рекламе
(наименование квалификации)

Кафедра: Менеджмента и управления персоналом

Разработчики программы:
К.э.н., доцент С.М. Осташевский

Программа обсуждена на заседании кафедры МиУП
протокол № 5 от «24» января 2024 г.

Заведующий кафедрой МиУП

_____ Е.В. Маскайкина

«24» января 2024 г.

Оглавление

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА, КУРСА, ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) 3
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 3
3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА 3
4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ: 3
5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 7
5.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы 7
5.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины 9
6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 8
6.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению 8
6.2 Информационное обеспечение обучения 8
7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) 10
9. ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ……..12
10. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ 17

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА, КУРСА, ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 42.02.01 Реклама квалификация Специалист по рекламе.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения учебной дисциплины:

сформировать представления о сущности конфликтов, основных функциях и типах конфликтов, возникающих в различных сферах человеческого взаимодействия, выявление основных принципов и методов управления организационными конфликтами.

Задачи изучения учебной дисциплины:

- рассмотреть комплекс вопросов, о причинах, особенностях и закономерностях возникновения, развития и функционирования конфликтов;
- дать представление о методах и способах разрешения и предотвращения конфликтов;
- научить анализировать основные психологические характеристики личности с точки зрения формирования стратегий поведения в конфликтных ситуациях;
- сформировать необходимые навыки управления поведением в условиях конфликта.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

Учебная дисциплина «Конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС специальности СПО 42.02.01 Реклама квалификация Специалист по рекламе.

Учебная дисциплина «Конфликтология» базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами при изучении дисциплин ОП.08. Менеджмент.

Знания, умения и навыки, полученные студентами при изучении данной дисциплины, будут использованы при подготовке дипломного проекта*:*

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить следующие **компетенции:**

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Таким образом, в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

У1 - разбираться в основных типах конфликтов;

У2 - различать стадии развития конфликта;

У3 - понимать и оценивать позиции различных участников и сторон конфликтных взаимодействий;

У4 - анализировать взаимоотношения в коллективе;

знать:

З1 - основные положения конфликтологии;

З2 - функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе;

З3 - современные технологии разрешения конфликтов;

З4 - принципы бесконфликтного руководства;
З5 -принципы конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе;
З6 - принципы успешного разрешения конфликтов;
З7 - принципы аргументации, ведения переговоров;
З8 - принципы противостояния манипуляции;
З9 - методы профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов;
З10 - методы оптимизации сотрудничества людей в организациях.

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды нагрузки	***очная ФО 1г10м/2г10м***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**80**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**54**
В том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**26**
В том числе:	
работа по темам	13
подготовка докладов по темам	13
Итоговые аттестации	**дфк 3 сем. / 5 сем.**

5.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем часов Очная ФО *1г10м/2г10м*	Компе-тенции	Уровень освоения
1	**2**	**3**	**5**	**6**
Раздел 1. Личность и конфликт	**Содержание учебного материала**	39	ОК 4	*2*
	Занятия лекционного типа Социально-психологическая характеристика конфликта Механизмы возникновения и развития конфликтов Поведение личности в конфликте	8		
	Практические занятия **Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.** Поведенческие характеристики основных трансакций (Родитель, Взрослый, Ребенок). Алгоритм трансактного анализа. Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Е. Личко и др.). Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа. Приемы общения с конфликтными личностями.	18		
	Самостоятельная работа студентов Проработка конспектов занятий, подготовка практических заданий	13		
Раздел 2. Технологии	**Содержание учебного материала**	41	ОК 4	*2*

разрешения конфликтов	**Занятия лекционного типа** Технологии разрешения конфликтов Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов Управление межличностными конфликтами Способы разрешения групповых конфликтов Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	10		
	Практические занятия Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш- проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лавирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные	18		

	конфликты по К. Левину. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами: прогнозирование, предупреждение конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов.			
	Самостоятельная работа студентов Проработка конспектов занятий, подготовка практических заданий	13		
ВСЕГО		80		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – **ознакомительный или минимальный уровень** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – **репродуктивный или базовый уровень** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный или высокий уровень **(планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)**

Занятия, проводимые в интерактивных формах

№ п/п	Тема занятия	Форма
1	Практическое занятие по теме «Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники»	Разбор конкретных ситуаций

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины «Конфликтология» требует наличия Мультимедийной лекционной аудитории.

Оборудование:

стол преподавателя, столы, стулья, персональный компьютер (Celeron 2.1-2.7 Mhz, монитор ЖК); стационарный видеопроектор с экраном; звуковое оборудование (микрофон, колонки); меловая доска; коммутационное оборудование для работы в локальной сети вуза и сети Интернет. Используемое программное обеспечение: Windows XP, 10. MicrosoftOffice 2007, 2019. AdobeAcrobat. GoogleChrome, MozillaFirefox., наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Компьютерный класс (лаборатория) для практических работ, групповых и индивидуальных

6.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие: [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст: электронный.

2. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; под общ. ред. Ф.И. Шаркова; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 238 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02402-3. – Текст: электронный.

3. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 282 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573162 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03557-9. – Текст: электронный.

Дополнительная литература

4. Методологические основы конфликтологии: учебное пособие (практикум): [16+] / авт.-сост. Н.В. Осипова; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2019. – 104 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596302 – Текст: электронный.

5. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст : электронный //

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102329.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Сухов, А. Н. Социальная конфликтология : учебное пособие / А. Н. Сухов. – Москва : Юнити-Дана, 2021. – 256 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615769 – ISBN 978-5-238-03437-9. – Текст : электронный.

Интернет - ресурсы, необходимыы для освоения дисциплины (модуля)

№ п.п.	Интернет ресурс (адрес)/система	Описание ресурса/ системы
Профессиональные базы данных		
1.	http://www.conflictology.narod.ru/	Аналитика конфликта
2.	http://www.conflictology.spb.ru/	Практическая психология в России
3.	http://www.gumer.info/	Библиотека Гумер - гуманитарные науки
4.	http://www.psychology.ru/	Научные статьи по конфликтологии
5.	http://consultant.ru/	справочно-информационная система Консультант Плюс
6.	http://garant.ru/	справочно-информационная система «Гарант».

7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» обеспечена оценочными материалами для проведения входного (при наличии), текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценочные материалы включают в себя тестовые задания и практические задания по темам и курсовой работы.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий в форме тестирования, устного опроса, подготовки докладов, а также выполнения практических заданий, курсовой работы.

Перечень вопросов для подготовки к ДФК

1. Типологии конфликтов.
2. Техники активного слушания.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
5. Зависимость конфликта от конфликтогенов.
6. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.
7. Типы конфликтных личностей. Приемы общения с конфликтными личностями.
8. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.
9. Формулы конфликта.
10. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри.
11. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
12. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок - сближения» Дж. Рубина.
13. Модель арбитража.

14. Алгоритм трансактного анализа.
15. Интерактивный аспект общения и его функции в конфликте.
16. Динамика конфликта.
17. Применение манипулятивных технологий в переговорном процессе.
18. Основные причины межличностных конфликтов в организации.
19. Технологии рационального поведения в конфликте
20.Основные формы разрешения конфликта с помощью третьей стороны.
21. Технологии управления стрессом.
22. Внутриличностный конфликт.
23. Характеристика конфликтов в организации в зависимости от типа ее функциональной системы.
24. Технологии регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные).
25. Условия, при которых субъект конфликта выбирает: стратегию компромисса, стратегию сотрудничества.
26. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
27. Мотивационные конфликты по Курту Левину
28. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента.
29. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
30. Акцентуированные личности и их поведение в конфликте.
31. Основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
32. Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга
33. Конфликт с точки зрения трансактного анализа. Поведенческие характеристики основных трансакций
34. Стратегии поведения в конфликте. Преимущества и недостатки каждой из стратегий.
35. Манипуляции в конфликтных ситуациях.
36. Правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
37. Источники и классификация конфликтов в сфере управления.
38. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.
39. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности.
40. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.
41. Разрешение управленческих конфликтов.
42. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.
43. Понятие групповых конфликтов и их структура.
44. Приемы общения с конфликтными личностями.
45.Особенности конфликта между лидером и группой и конфликта между рядовым членом группы и группой.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по выполнению лекционных занятий

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Методические указания по выполнению практических занятий

Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций,

подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др. (указывать конкретно используемые при изучении дисциплины).

Методические указания по подготовке к другим формам контроля

Наиболее ответственным этапом в обучении студентов является экзаменационная сессия. На ней студенты отчитываются о выполнении учебной программы, об уровне и объеме полученных знаний. Это государственная отчетность студентов за период обучения, за изучение учебной дисциплины.

Залогом успешного прохождения контроля являются систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи ДФК. Специфической задачей студента в период экзаменационной сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала.

В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, накопленные при изучении программного материала: данные учебника, записи лекций, конспекты прочитанных книг, заметки, сделанные во время консультаций или семинаров, и др.

Консультации, которые проводятся для студентов в период экзаменационной сессии, необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения всех возникших трудностей.

При подготовке к контролю необходимо еще раз проверить себя на предмет усвоения основных категорий и ключевых понятий курса.

9.ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

<table>
<tr><th>Тип задания</th><th>Инструкция</th><th>Пример задания</th></tr>
<tr><td>Задание закрытого типа на установление соответствия (Знать)</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие</td><td>Установите соответствие между конфликтными ситуациями в коллективе и их психологическими характеристиками.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца
<table>
<tr><th colspan="2">Конфликтные ситуации</th><th colspan="2">Психологические характеристики</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Конфликт между руководителем и подчинённым из-за невыполнения плана</td><td>1</td><td>Адаптационный конфликт, связанный с вхождением в новый коллектив</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Конфликт между коллегами из-за распределения премий</td><td>2</td><td>Ресурсный конфликт, связанный с распределением материальных благ</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Конфликт между отделами из-за разногласий в рабочих процессах</td><td>3</td><td>Ролевой конфликт, связанный с разными представлениями о должностных обязанностях</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Конфликт между новым сотрудником и коллективом</td><td>4</td><td>Целевой конфликт, связанный с различиями в понимании задач и результатов работы</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Задание закрытого типа на установление соответствия (Уметь)</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие</td><td>Установите соответствие между управленческими ситуациями и оптимальными стратегиями поведения руководителя.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца
<table>
<tr><th colspan="2">Управленческие ситуации</th><th colspan="2">Стратегии поведения</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Возникновение</td><td>1</td><td>Стратегия</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>напряжённости в коллективе из-за неравномерного распределения обязанностей</td><td></td><td>переговоров и поиска компромисса</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Конфликт между сотрудниками из-за разных подходов к выполнению работы</td><td>2</td><td>Стратегия информирования и объяснения причин</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Снижение мотивации сотрудников после внедрения новых правил</td><td>3</td><td>Стратегия перераспределения ресурсов и нагрузки</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Недовольство команды решением руководства о сокращении бонусов</td><td>4</td><td>Стратегия вовлечения сотрудников в принятие решений</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Задание закрытого типа на установление последовательности (Знать)</td><td>Прочитайте текст и установите последо-вательность</td><td>Установите правильную последовательность этапов работы с конфликтной ситуацией в коллективе. Расположите пункты в логическом порядке, начиная с первого действия.
Варианты действий:
1. Анализ причин возникновения конфликта и выявление интересов сторон;
2. Выбор стратегии разрешения конфликта;
3. Диагностика конфликтной ситуации и определение участников;
4. Реализация выбранного способа разрешения конфликта.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Задание закрытого типа на установление последовательности (Уметь)</td><td>Прочитайте текст и установите последо-вательность</td><td>Установите правильную последовательность этапов построения эффективной коммуникации в рабочем коллективе.
Расположите пункты в логическом порядке, начиная с первого этапа.
Этапы:
1. Внедрение системы обратной связи и мониторинга эффективности коммуникации;</td></tr>
</table>

		2. Разработка коммуникационной стратегии и каналов взаимодействия; 3. Анализ текущей ситуации и выявление проблемных зон в коммуникации; 4. Проведение обучающих мероприятий по развитию коммуникативных навыков. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: | | | | |
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (из разряда решения типовых задач, сопоставления, последовательности) (Знать)	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	В коллективе возник конфликт между двумя сотрудниками из-за разных подходов к выполнению одного задания. Руководитель принял решение провести медиационную встречу. Какой из предложенных алгоритмов действий будет наиболее эффективным для разрешения конфликта? **Варианты ответов:** Варианты ответов: 1. Вариант 1, включающий: - выслушать позицию первого сотрудника; - выслушать позицию второго сотрудника; - принять решение в пользу одного из сотрудников; - объявить решение коллективу; 2. Вариант 2, включающий: - создать атмосферу доверия и безопасности; - выявить интересы обеих сторон; - найти альтернативные решения; - помочь сторонам прийти к соглашению. 3. Вариант 3, включающий: - определить виновного в конфликте; - провести беседу с виновным; - предложить компромисс; - контролировать исполнение решения. 4. Вариант 4, включающий: - собрать информацию о конфликте; - провести индивидуальные беседы; - организовать совместную встречу; - принять административное решение.
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (из разряда решения типовых задач, сопоставления, последовательности)	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	В отделе возник конфликт между старшим менеджером и группой младших сотрудников из-за методов работы с клиентами. Руководство поручило вам разрешить ситуацию. Какой шаг будет наиболее эффективным в данной ситуации? **Варианты ответов:** 1. Немедленно отстранить старшего менеджера от работы с клиентами; 2. Организовать совместную встречу для обсуждения разногласий; 3. Поддержать позицию старшего менеджера

(Уметь)		как более опытного сотрудника; 4. Перераспределить обязанности между сотрудниками.
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (из терминологии, фактов, параметров, принципов) (Знать)	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	Какой из перечисленных принципов является основополагающим при изучении психологических особенностей личности в конфликтной ситуации? **Варианты ответов:** 1. Принцип детерминизма; 2. Принцип развития; 3. Принцип системного подхода; 4. Принцип всеобщей связи.
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (из терминологии, фактов, параметров, принципов) (Уметь)	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	Какой из перечисленных принципов коммуникации является определяющим при организации эффективной работы коллектива и взаимодействии с коллегами? **Варианты ответов:** 1. Принцип последовательности в общении; 2. Принцип целесообразности коммуникации; 3.) Принцип обратной связи; 4. Принцип взаимоуважения.
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (из разряда решения типовых задач, сопоставления, последовательности) (Знать)	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов	В коллективе наблюдается повышенная конфликтность. Какие из перечисленных психологических факторов могут быть основными причинами данной ситуации? Выберите все правильные варианты ответа. (может быть несколько): **Варианты ответов:** 1. Несоответствие личностных качеств сотрудников корпоративной культуре; 2. Отсутствие четкой системы распределения обязанностей; 3. Неразвитая эмоциональная компетентность сотрудников; 4. Недостаточная мотивация персонала.
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (из разряда	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов	В организации планируется внедрение новой системы работы с клиентами. Какие из перечисленных мер помогут минимизировать возможные конфликты при внедрении изменений? Выберите все правильные варианты ответа. (может быть несколько): **Варианты ответов:**

решения типовых задач, сопоставления, последовательности) (Уметь)		1. Проведение предварительных информационных встреч с сотрудниками; 2. Внедрение системы без предварительного обсуждения с коллективом; 3. Организация тренингов по работе с новой системой; 4. Создание рабочей группы из представителей всех отделов для сбора обратной связи.
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (из терминологии, фактов, параметров, принципов) (Знать)	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов	Какие из перечисленных психологических механизмов защиты личности являются наиболее распространёнными в конфликтных ситуациях? Выберите все правильные варианты ответа. (может быть несколько): **Варианты ответов:** 1. Отрицание; 2. Проекция; 3. Рационализация; 4. Сублимация.
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (из терминологии, фактов, параметров, принципов) (Уметь)	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов	Какие из перечисленных коммуникативных принципов необходимо соблюдать при организации эффективной работы коллектива и взаимодействии с коллегами? (может быть несколько): **Варианты ответов:** 1. Принцип активного слушания и обратной связи; 2. Принцип единоначалия в принятии решений; 3. Принцип взаимного уважения и доверия; 4. Принцип открытости и прозрачности информации.
Задание открытого типа с развернутым ответом (Знать)	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	Укажите три главные психологические особенности личности руководителя, которые влияют на формирование психологического климата в коллективе и возникновение конфликтных ситуаций.
Задание открытого типа с развернутым ответом (Уметь)	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	Опишите основную стратегию эффективного взаимодействия руководителя с коллективом при возникновении конфликтной ситуации, которые способствуют сохранению работоспособности команды и поддержанию позитивного климата в организации.

10. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра ГЕМД	Е.П. Маскайкин		20.02.2024 г.
2	Кафедра МиУП	Е.В. Маскайкина		20.02.2024 г.
3	Кафедра экономики	О.В. Зубкова		20.02.2024 г.
4	Учебно-методический отдел	Н.С. Ульянова		20.02.2024 г.
5	Библиотека	Г.В. Шпакова		20.02.2024 г.