

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«12» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Конфликтология в сфере услуг

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: 43.03.01 Сервис (Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе)

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

год начала подготовки – 2026

Разработана

Канд. пед. н., доцент кафедры СГД

_____ Е.А. Эм

Согласована

зав. выпускающей кафедры СТ

_____ Т.В. Вергун

Рекомендован

на заседании кафедры СГД

«12» января 2026 г.

протокол № 8

Зав. кафедрой _____ Е.В. Смирнова

Одобрено

на заседании учебно-методической
комиссии СПФ

от «12» января 2026 г.

протокол № 5

Председатель УМК _____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2026 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятия семинарского типа	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.5. Самостоятельная работа	7
6. Образовательные технологии	8
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	9
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
8.1. Основная литература	12
8.2. Дополнительная литература	12
8.3. Программное обеспечение	12
8.4. Профессиональные базы данных	12
8.5. Информационные справочные системы	12
8.6. Интернет-ресурсы	13
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	13
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	16

-

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Конфликтология в сфере услуг» являются формирование у обучающихся компетенций в области конфликтологии, культуры поведения личности в конфликте; изучение классических и современных концепций, трактовок предмета конфликтологии, закономерностей, классификации конфликтов и причин их возникновения в различных сферах и ситуациях межличностного и профессионального взаимодействия; развитие способности применения диагностических методик выявления конфликтных личностей, различных тактик и стратегий поведения в конфликте.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Конфликтология в сфере услуг» относится к дисциплинам по выбору части, формируемая участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору» (Б.1.ДВ.4) ОПОП и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	Технологии и организация услуг питания
Инновации в сервисе	Технологии и организация гостиничных услуг
Организация контактной зоны сервисного предприятия	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций
		Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках
		Владеет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет
	ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях социокультурного сервиса	Знает методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия социокультурного сервиса
		Умеет распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение
		Владеет навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием социокультурного сервиса

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		Б
Контактная работа (всего)	40	40
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	20	20
из них		
– лекции	20	20
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)	20	20

– практические занятия (ПР)	-	-
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,2	0,2
Самостоятельная работа (всего) (СР)	103,8	103,8
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	100	100
Подготовка к аттестации	3,8	3,8
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Диф.Зачет	Диф.Зачет

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		В
Контактная работа (всего)	20,2	20,2
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)	-	-
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,2	0,2
Самостоятельная работа (всего) (СР)	123,8	123,8
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	120	120
Подготовка к аттестации	3,8	3,8
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Диф.Зачет	Диф.Зачет

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		Б
Контактная работа (всего)	12,3	12,3
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4

из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)	8	8
– практические занятия (ПР)	-	-
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,2	0,2
Самостоятельная работа (всего) (СР)	131,8	131,8
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	128	128
Подготовка к аттестации	3,8	3,8
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Диф.Зачет	Диф.Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Конфликтология как теория и практика	Становление конфликтологии как науки. Этапы развития конфликтологии. Институционализация конфликтологии. История развития конфликтологии в России. Предмет и методы конфликтологии. Особенности прикладных конфликтологических исследований. Понятие конфликта. Проблема конфликта: междисциплинарный подход. Социологический подход. Психологический подход. Социально-психологический подход. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Проблема типологизации конфликтов. Социальный конфликт и его виды.
2.	Структура и динамика конфликта	Субъекты и участники конфликта. Объект, предмет, мотивы конфликта. Образ конфликтной ситуации. Микро- и макросреда конфликта. Динамика конфликта. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт (собственно конфликт). Эскалация конфликта. Завершение конфликта. Послеконфликтный период.

3.	Виды конфликтов: внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные, межличностные	Сущность внутригруппового конфликта. Основные причины возникновения конфликта в группе. Особенности протекания различных внутригрупповых конфликтов. «Конфликтоустойчивость» группы. Интегративные процессы и деструктивные тенденции в группе. Влияние уровня развития группы на конфликтность и ее характер в данной группе. Методики диагностирования внутригрупповой напряженности. Формы и методы разрешения внутригрупповых конфликтов. Возможности и психологические средства регуляции внутригрупповых отношений, снижения напряженности. Сущность межгрупповых конфликтов. Социально-психологические явления в области межгруппового взаимодействия и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Формы, методы и средства психологической регуляции межгрупповых отношений. Основные научные направления в выявлении и интерпретации причин и форм проявления внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Кризисы возраста как детерминанты внутриличностного конфликта. Сущность межличностного конфликта. Признаки межличностного конфликта. Проблема классификации межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми конфликтами. Динамика развития межличностного конфликта. Основные модели развития межличностного конфликта.
4.	Виды конфликтов: семейные, трудовые, педагогические, этнические, политические, межгосударственные	Семья, функции семьи. Семейный конфликт: определение, специфика и классификация. Признаки наличия конфликтов в семье. Типы конфликтных семей. Типы семейных конфликтов. Причины семейных трудностей. Кризисные периоды в развитии семьи. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов. Трудовой конфликт как вид социального конфликта. Определение трудового конфликта. Понятие о конфликтных трудовых отношениях. Классификация и причины трудовых конфликтов. Функции трудовых конфликтов. Факторы, способствующие конструктивному разрешению трудовых конфликтов. Субъекты педагогической деятельности. Определение педагогического конфликта. Особенности педагогических конфликтов. Классификация педагогических конфликтов. Конфликты в педагогическом общении. Предупреждение и способы урегулирования педагогических конфликтов. Этнические конфликты и источники их возникновения. Способы урегулирования межэтнических конфликтов. Этнические конфликты в современном мире. Пути урегулирования этнических конфликтов. Специфика и типология политических конфликтов. Конфликты тоталитарных и демократических политических систем. Внутриполитические конфликты, пути их предотвращения. Фазы развития международных конфликтов. Межгосударственные конфликты. Информационно-психологическая война в международных конфликтах.
5.	Стратегии поведения личности в конфликте	Стратегии выхода из конфликта (Д.Г. Скотт, А.И. Шипилов, К. Томас). Стратегии (стили) поведения в конфликте. Целесообразные и эффективные стратегии. Факторы, определяющие выбор стратегии поведения, их объективная и субъективная Особенности восприятия конфликтной ситуации (элементов конфликтной ситуации) и друг друга противоборствующими сторонами. Тактики поведения в конфликте, особенности их использования в рамках разных стратегий.

6.	Методы управления, разрешения и предупреждения конфликта	Управление конфликтом (конфликт-менеджмент). Концепции управляемости конфликтом. Организационный конфликт-менеджмент. Понятие завершения конфликта. Признаки и критерии успешного завершения конфликта. Формы и способы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Методы установления и поддержания контактов, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Правила социального взаимодействия и работы в команде. Методы предупреждения урегулирования конфликтов в своей профессиональной деятельности. Посредничество (медиация) как модель разрешения конфликта, его сильные стороны и издержки. Переговорный процесс как форма реализации посредничества. Виды и функции переговоров. Структура и динамика переговорного процесса. Характеристика основных стратегий в переговорных процессах. Основные правила, способствующие предотвращению появления конфликтов. Методы предупреждения конфликтов в своей профессиональной деятельности. Планирование собственной профессиональной деятельности как элемент профилактики производственных конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов в различных конфликтогенных ситуациях.
----	--	--

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Конфликтология как теория и практика	24	4	-	4	-	16
2.	Структура и динамика конфликта	24	4	-	4	-	16
3.	Виды конфликтов: внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные, межличностные	26	4	-	4	-	18
4.	Виды конфликтов: семейные, трудовые, педагогические, этнические, политические, межгосударственные	26	4	-	4	-	18
5.	Стратегии поведения личности в конфликте	20	2	-	2	-	18
6.	Методы управления, разрешения и предупреждения конфликта	20	2	-	2	-	18
	<i>Общий объем</i>	<i>144</i>	<i>20</i>	<i>-</i>	<i>20</i>	<i>-</i>	<i>108</i>

Очно-заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Конфликтология как теория и практика	22	2	-	-	-	20
2.	Структура и динамика конфликта	24	2	-	2	-	20
3.	Виды конфликтов: внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные, межличностные	24	2	-	2	-	20
4.	Виды конфликтов: семейные, трудовые, педагогические, этнические, политические, межгосударственные	24	2	-	2	-	20
5.	Стратегии поведения личности в конфликте	22	-	-	2	-	20
6.	Методы управления, разрешения и предупреждения конфликта	24	2	-	2	-	20
7.	Промежуточная аттестация – диф. зачет	4					
	<i>Общий объем</i>	<i>144</i>	<i>10</i>	<i>-</i>	<i>10</i>	<i>-</i>	<i>120</i>

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Конфликтология как теория и практика	20	2	-	-	-	18
2.	Структура и динамика конфликта	24	2	-	-	-	22
3.	Виды конфликтов: внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные, межличностные	24	-		2	-	22
4.	Виды конфликтов: семейные, трудовые, педагогические, этнические, политические, межгосударственные	24	-		2	-	22
5.	Стратегии поведения личности в конфликте	24	-		2	-	22
6.	Методы управления, разрешения и предупреждения конфликта	24	-		2	-	22
<i>Промежуточная аттестация</i>		0,3					
<i>Подготовка к аттестации</i>		3,7					
<i>Общий объем</i>		<i>144</i>	<i>4</i>		<i>8</i>	<i>-</i>	<i>128</i>

5.3. Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Конфликтология как теория и практика	4
2.	2.	ПР	Структура и динамика конфликта	4
3.	3.	ПР	Виды конфликтов: внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные, межличностные	4
4.	4.	ПР	Виды конфликтов: семейные, трудовые, педагогические, этнические, политические, межгосударственные	4
5.	5.	ПР	Стратегии поведения личности в конфликте	2
6.	6.	ПР	Методы управления, разрешения и предупреждения конфликта	2
7.			<i>Общий объем</i>	<i>20</i>

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Конфликтология как теория и практика	-
2.	2.	ПР	Структура и динамика конфликта	2
3.	3.	ПР	Виды конфликтов: внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные, межличностные	2
4.	4.	ПР	Виды конфликтов: семейные, трудовые, педагогические, этнические, политические, межгосударственные	2
5.	5.	ПР	Стратегии поведения личности в конфликте	2
6.	6.	ПР	Методы управления, разрешения и предупреждения конфликта	2
7.			<i>Общий объем</i>	<i>10</i>

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	3	ПР	Виды конфликтов: внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные, межличностные	2
2	4	ПР	Виды конфликтов: семейные, трудовые, педагогические, этнические, политические, межгосударственные	2
3	5	ПР	Стратегии поведения личности в конфликте	2
4	6	ПР	Методы управления, разрешения и предупреждения конфликта	2
			<i>Общий объем</i>	<i>8</i>

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) Не предусмотрен

5.5. Самостоятельная работа

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
2.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
3.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
4.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
5.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	16
6.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	16
	<i>Общий объем</i>	<i>104</i>

Очно-заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	20
2.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	20
3.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	20
4.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	20
5.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	20
6.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	20
	<i>Общий объем</i>	<i>120</i>

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	18

2.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	22
3.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	22
4.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	22
5.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	22
6.	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников. Подготовка конспектов по теме	22
	<i>Общий объем</i>	<i>128</i>

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

При чтении лекций по всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint. На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

При подготовке студентов применяется самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных.

Интерактивные и активные образовательные технологии

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
3.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2
4.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2

Очно-заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
3.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2
4.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
3.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2
4.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2

Практическая подготовка обучающихся

Очная, Заочная, Очно-заочная формы обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
3	ПР	Разработать программу по профилактике конфликтов в организациях, представляющих услуги	2

4	ПР	Проведите диагностику конкретного конфликта в сфере сервиса (по выбору студента) по схеме.	2
---	----	--	---

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Перечень типовых тестовых заданий

- Функция конфликта, которая способствует согласованию индивидуальных и коллективных интересов:
 - информационная функция
 - сигнальная функция
 - профилактическая функция
 - инновационная функция
 - объединяющая функция
- Причина конфликта – это:
 - противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
 - стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
 - явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определённых условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
 - накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- Внутриличностный конфликт – это:
 - ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности
 - ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы
 - ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения
 - ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники
- Типы конфликта по сфере проявления:
 - конструктивный конфликт
 - деструктивный конфликт
 - семейный конфликт
 - политический конфликт
 - внутриличностный конфликт
 - внутригрупповой конфликт
- Личность интровертированного типа чаще всего вступает в такой тип конфликта как:
 - межличностный конфликт
 - межгрупповой конфликт
 - внутриличностный конфликт
 - внутригрупповой конфликт
- Функция конфликта, которая повышает уровень осведомлённости о состоянии дел:
 - информационная функция
 - сигнальная функция
 - профилактическая функция
 - инновационная функция
 - объединяющая функция
- Структурными компонентами конфликта являются:
 - исход конфликта
 - участники конфликта
 - давление на оппонента
 - условия конфликта
 - предмет конфликта
 - управление конфликтом
 - адекватность восприятия конфликта
 - конфликтное взаимодействие
- Типы конфликта по количеству участников:
 - конструктивный конфликт
 - деструктивный конфликт
 - межличностный конфликт
 - межгрупповой конфликт
 - внутриличностный конфликт
 - внутригрупповой конфликт
- Межличностный конфликт – это:

- a) ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности
 - b) ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы
 - c) ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения;
 - d) ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники
10. Субъективными причинами конфликта являются:
- a) пол конфликтующих
 - b) менталитет
 - c) политическая ситуация
 - d) тип нервной системы
11. Межгрупповой конфликт – это:
- a) ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности
 - b) ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы
 - c) ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения
 - d) ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники
12. Объективными причинами конфликта являются:
- a) экономическая ситуация
 - b) социальная ситуация
 - c) особенности воспитания
 - d) личностные особенности
13. Функция конфликта, которая позволяет обнаружить нерешённые проблемы:
- a) информационная функция
 - b) сигнальная функция
 - c) профилактическая функция
 - d) инновационная функция
 - e) объединяющая функция
14. Функция конфликта, стимулирующая инициативу и активность:
- a) информационная функция
 - b) сигнальная функция
 - c) профилактическая функция
 - d) инновационная функция
 - e) объединяющая функция
15. То, из-за чего возникает конфликт:
- a) мотивы конфликта
 - b) позиции конфликтующих сторон
 - c) предмет конфликта
 - d) стороны конфликта
 - e) образ конфликтной ситуации
16. Учитывая особенности коммуникации с разными типами клиентов на предприятиях социокультурного сервиса, стороны конфликта – это:
- a) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
 - b) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
 - c) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
 - d) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)
17. Согласно методам управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием социокультурного сервиса, определите последовательность в фазах конфликта (укажите правильный порядок, проставив номер справа):
- a) возникновение инцидента
 - b) наличие конфликтной ситуации
 - c) обострение отношений
 - d) выбор дальнейших действий
 - e) ослабление противостояния
 - f) завершение, урегулирование или разрешение
 - g) оценка результатов
18. Укажите эффективные методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в социокультурной сфере (выберите правильные)
- a. Вариативный метод
 - b. Компромиссный метод
 - c. обострение отношений
 - d. переговорный метод

- e. метод интеграции
- f. завершение, урегулирование или разрешение
- g. сотрудничество

19. Методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций в контактной зоне предприятия социокультурного сервиса
- a. наблюдение
 - b. анкетирование
 - c. беседа

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% - «удовлетворительно»

71-85 % «хорошо»

86-100% «отлично»

Перечень типовых практических кейс заданий

1. Заполните таблицу 1.

Таблица 1

Соотнесение этапов конфликта и этапов процесса управления конфликтом

№ п/п	Этап конфликта	Содержание управления (вид деятельности)

Задание 2. Затухание — временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Перечислите причины затухания конфликта.

Ответ.

Причины затухания: истощение ресурсов обоих субъектов; потеря мотива к борьбе; переориентация мотива.

Задание 3. Устранение — воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные компоненты. Перечислите условия и факторы устранения конфликтов.

- Задание 4.** Заполните таблицу 2.

Таблица 2

Завершение конфликта

№ п/п	Стратегия поведения в конфликте	Варианты завершения конфликта

Задание 5. Данное направление психологии рассматривает внутриличностный конфликт как несовпадение знания и поведения или несовпадение двух знаний. Человек может иметь два знания (мнения), психологически несовместимых (не согласованных). Человек знает, что курить вредно, но продолжает курить. Два знания – «знаю, что курить вредно» и «знаю, что курю» — противоречат друг другу.

К какому направлению психологии можно отнести эти представления?

Ответ: Когнитивная психология.

- Задание 6.** Заполните таблицу 3.

Таблица 3

Формы проявления внутриличностного конфликта

№ п/п	Форма	Содержание

- Задание 7.** Заполните таблицу 4.

Таблица 4

Типы конфликтных личностей (по Р.С. Немову)

№ п/п	Типы конфликтных личностей	Описание
1.	Демонстративные	
2.	Неуправляемые	
3.	Сверточные	

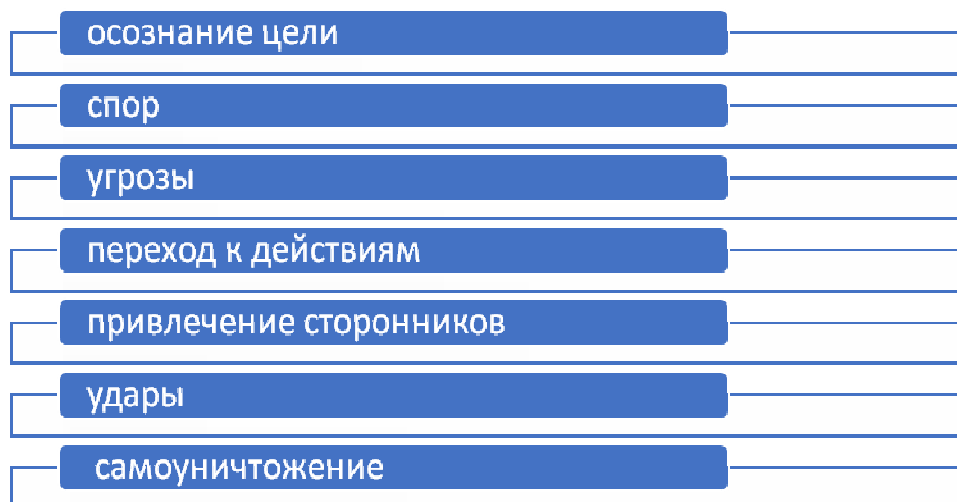
4.	Ригидные	
5.	Рационалисты	
6.	Безвольные	

Задание 8. Составьте схему «Этапы межличностного конфликта»

Ответ:

Схема 1

Этапы межличностного конфликта



Задание 9. Определите по описанию стратегию в конфликте: «Один из субъектов соглашается с предъявленными ему претензиями (но только в данный момент) либо стремится оправдать себя и не расстраивать оппонента. В этом случае не так важно, чтобы все было так, как хочет субъект, выбравший приспособление, ему важнее сохранить мир».

В каких случаях лучше применять эту стратегию?

Задание 10. Определите по описанию стратегию в конфликте: «Взаимные уступки обеих сторон путем получения частичного удовлетворения. В этом случае требования обеих субъектов будут частично удовлетворены».

В каких случаях лучше применять эту стратегию?

Типовые задания для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы к устному опросу на дифференцированном зачете

1. Конфликтология как наука, ее объект, предмет и задачи.
2. История отечественной и зарубежной конфликтологии.
3. Основные направления в разработке теории конфликта.
4. Структура современной конфликтологии. Конфликтология в системе наук.
5. Конфликт как тип трудных ситуаций. Структура и типология конфликтов.
6. Причины возникновения и динамика конфликтов.
7. Методологические основы конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины.
8. Системный подход к изучению конфликтов. Программа конфликтологического исследования.
9. Универсальная понятийная схема описания конфликта.
10. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях.
11. Методы конфликтологии.
12. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Подходы к его пониманию.
13. Типология и условия возникновения внутриличностных конфликтов. Основные приемы и нормы социального взаимодействия к конфликтной ситуации.
14. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов.
15. Причины возникновения и особенности протекания межличностных и межгрупповых конфликтов.
16. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
17. Предупреждение и разрешение межличностных и межгрупповых конфликтов. Планирование профессиональной деятельности, в целях профилактики производственных конфликтов.
18. Социальный конфликт: понятие, типология, этапы течения, функции. Теории социального конфликта.
19. Классификация и характеристика социальных конфликтов. Правила социального взаимодействия и работы в команде.
20. Семейный конфликт: определение, специфика и классификация. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.

21. Трудовой конфликт как вид социального конфликта. Факторы, способствующие конструктивному разрешению трудовых конфликтов.
22. Особенности педагогических конфликтов. Предупреждение и способы урегулирования педагогических конфликтов.
23. Этнические конфликты и источники их возникновения. Пути урегулирования этнических конфликтов.
24. Специфика и типология политических конфликтов. Внутриполитические конфликты, пути их предотвращения.
25. Информационно-психологическая война в международных конфликтах.
26. Основы управления социальными конфликтами.
27. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Принципы социальной ответственности, эффекты и последствия профессиональной деятельности.
28. Оптимальные управленческие решения и компетентная оценка результатов деятельности как условия предупреждения конфликтов.
29. Эффективность предупреждения конфликтов. Субъективные и объективные препятствия предупреждения конфликтов.
30. Технология предупреждения конфликтов. Современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
31. Поддержание и развитие сотрудничества в коллективе (в группе). Особенности работы в коллективе.
32. Понятие управления конфликтом. Регулирование конфликта. Методы установления и поддержания контактов, обеспечивающие успешную работу в коллективе.
33. Разрешение конфликта: модели, стили, методы. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
34. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Стратегия и способы разрешения конфликтов.
35. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация.
36. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
37. Этика и принципы психологического посредничества. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов в профессиональной деятельности.

Практические кейс-задания для дифференцированного зачета

Ситуационная задача 1. Определите стратегии разрешения конфликтов, представленные в ниже приведенных фразах:

- a) «Конфликт будет решен, и все будут в выигрыше»
- b) «Тот прав, у кого больше прав»
- c) «Лучшее средство победить в споре – не вступать в спор»
- d) «Лучше плохой мир, чем хорошая война»
- e) «Чем глубже ссора, тем больше не правы в ней обе стороны»

Ситуационная задача 2. У древнего философа Буридана был осёл и как-то Буридану пришлось уехать. Он оставил ослу два одинаковых стога с сеном, осёл долго метался перед выбором и не смог выбрать между двумя одинаковыми кучками сена, так и умер, не дождавшись хозяина.

Какой тип конфликтной ситуации по К. Левину описывает эта притча?

Ситуационная задача 3. Один из авторов современной психологии личности В. Франкл писал: «Я считаю опасным заблуждением предположение, что в первую очередь человеку требуется равновесие, или, как это называется в биологии, «гомеостазис». На самом деле человеку требуется не состояние равновесия, а скорее борьба за какую-то цель, достойную его».

Если наложить это высказывание на внутриличностный конфликт, то к какому выводу о последствиях этого конфликта можно прийти?

Ситуационная задача 4. Один из авторов современной психологии личности В. Франкл писал: «Я считаю опасным заблуждением предположение, что в первую очередь человеку требуется равновесие, или, как это называется в биологии, «гомеостазис». На самом деле человеку требуется не состояние равновесия, а скорее борьба за какую-то цель, достойную его».

Если наложить это высказывание на внутриличностный конфликт, то к какому выводу о последствиях этого конфликта можно прийти?

Ситуационная задача 5. Наиболее распространенной в конфликтологии считается схема общения и взаимодействия двух субъектов в виде транзакционного анализа, которую предложил американский психотерапевт Э. Берн. Эта схема наиболее полно раскрывает процесс общения, результатом которого может быть, а может и не быть межличностный конфликт. Согласно теории Э. Берна, в основании взаимодействия людей лежит представление о сознании человека как сублимации трех состояний «Я»: Взрослый; Родитель; Ребенок.

Дайте характеристику каждому из этих состояний.

Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные
----------------------------	--

	неточности в использовании научной терминологии. Ситуационная задача решена неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.
--	--

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - дифференцированный зачет

Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая оценок, полученных в рамках текущего контроля успеваемости, округленная до десятых.

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», за 80% и более практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,5 и выше.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся получил оценки «отлично» и «хорошо», за 80% и более практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,0 до 4,4.
Удовлетворительно	Оценка удовлетворительно ставится, если обучающийся получил оценки «удовлетворительно», за 80% и более практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 3,0 до 3,9.
Неудовлетворительно	Неудовлетворительно ставится, если студент получил оценки за менее чем 80% практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно 2,9 и ниже.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539105>

2. Емельянов, С. М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551783>

8.2. Дополнительная литература

1. Качалов, Л. К. Конфликтология: учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 162 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102123.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Чернова, Г. Р. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17752-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533668>

Северо-Кавказский социальный институт
БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР
2024-2025 учебный год

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows
Microsoft Office Professional Plus 2019
Консультант-Плюс
Антивирус
Google Chrome
Яндекс.Браузер
PDF24 Creator

8.4. Профессиональные базы данных

База данных Фонда «Общественное мнение» (ФОМ) - https://rosreestr.gov.ru/wps/portal/cc_ib_svedFDGKO?ysclid=llm789q5du160976146

8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Google - <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex - <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler - <http://www.rambler.ru>

8.6. Интернет-ресурсы

Официальный сайт Федерации Психологов Образования России - <https://rospsy.ru/>

Портал «Психологический навигатор» - <https://psynavigator.ru/>

Портал психологических знаний - <http://psyjournals.ru>

Психологический проект «Психея» - <http://www.psycheya.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>

Электронно-библиотечная система ZNANIUM - <https://znanium.com>

Электронная библиотечная система «СКСИ» - <https://www.sksi.ru/Environment/EbsSksi>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания при работе над конспектом во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

– Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

– Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

– В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

– Каждому обучающемуся необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

– В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит обучающегося к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

развивающую;
информационно-обучающую;
ориентирующую и стимулирующую;
воспитывающую;
исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках дисциплины:

Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;

Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);

Выполнение разноуровневых задач и заданий;

Работа с тестами и вопросами для самопроверки.

Обучающимся рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса обучающийся может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций.

Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические указания по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм: медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного; выделить ключевые слова в тексте; постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Методические указания по подготовке к тестированию:

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

При подготовке к тесту или даже итоговому экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы

Методические указания по решению ситуационных задач (кейсов).

Под ситуационной задачей понимается описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у студентов самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

В процессе анализа ситуационных задач и решения поставленных в них задач проверяется качество полученных студентами теоретических знаний и умение проводить ими исследовательскую работу, предлагать научно-обоснованное решение проблем, учитывающее интересы различных сторон. Данная форма обучения требует проявления студентами инициативы не только в процессе самостоятельного изучения практической проблемы и поиска информации, необходимой для ее анализа, но также и при работе в команде в ходе обсуждения возможных вариантов ее решения.

Знания и умения, полученные студентами в процессе решения кейсов, могут быть использованы на последующих этапах изучения иных дисциплин, при прохождении производственной и преддипломной практик и выполнении выпускной квалификационной работы.

Процесс решения ситуационных задач можно разделить на ряд этапов. На начальном этапе, за несколько дней до обсуждения кейса на занятии, следует провести его анализ. Для этого рекомендуется придерживаться следующей последовательности выполнения работ:

1. Выпишите из теоретических разделов учебного курса ключевые идеи, соответствующие тематике ситуационной задачи, что в дальнейшем позволит Вам оперировать необходимыми концептуальными и методическими подходами при его решении.

2. Проведите предварительное ознакомление с содержанием ситуационной задачи для формирования общего представления о нем.

3. Ознакомьтесь с вопросами ситуационной задачи и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли суть задач, которые предстоит решить.

4. Прочтите текст задачи, внимательно фиксируя все факты или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5. Установление причины проблемы или проблем, рассматриваемых в задаче.

6. Соотнесите выписанные ранее теоретические положения курса с теми задачами, которые Вам предлагается решить в процессе работы над кейсом.

Обсуждение задачи на занятии, проводимое на следующем после его анализа этапе, может осуществляться либо через организацию дискуссии между студентами, либо посредством индивидуального или группового опроса, в ходе которого они дают формальную устную оценку ситуации и предлагают собственные варианты решения поставленных вопросов.

Цели решения ситуационной задачи считаются достигнутыми, если студентами:

- было сформулировано и проанализировано большинство проблем, поставленных в кейсе;

- были сделаны оригинальные выводы, подтвержденные необходимой аргументацией.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации (зачету)

Подготовка студентов к промежуточной аттестации (зачету) включает стадии:

Самостоятельная работа в течение учебного года (триместра);

Непосредственная подготовка в дни, предшествующие промежуточной аттестации (зачету);

Подготовку к промежуточной аттестации (зачету) необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачету), чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию (зачет). Тезисы

ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к промежуточной аттестации (зачету) может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к промежуточной аттестации (зачету) указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к промежуточной аттестации (зачету) нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к промежуточной аттестации (зачету) учебники и учебные пособия по физической культуре, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к промежуточной аттестации (зачету) является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации (зачету) студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к промежуточной аттестации (зачету) должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

Итоговый результат выставляется студенту по результату текущей аттестации.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на практических занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Для проведения занятий лекционного и практического типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система – <http://www.iprbookshop.ru/http://www.urait.ru>)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.