

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Минакова Ирина Вячеславна

Должность: декан ФГУиМО

Дата подписания: 08.09.2020 08:38:30

Уникальный программный ключ:

0ee879b70f541c56a4cd5d873b77dcd0f25a3ee300c701f9bc543eaf1fdcf65a

## Аннотация к рабочей программе дисциплины «Психология конфликта»

**Цель преподавания дисциплины:** формирование основ психологических и педагогических знаний и умение применять их на практике в своей профессиональной деятельности.

### Задачи изучения дисциплины:

- сформировать знание базовой общеупотребительной лексики и специальной терминологии в области психологии и педагогики;
- сформировать способность использовать полученные знания в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- овладеть навыками разрешения конфликтных ситуаций в сфере профессионального взаимодействия.

### Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-2 – готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала;

ОК-3 – способность к самоорганизации и самообразованию;

ПК-29 – способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений.

**Разделы дисциплины:** предмет, объект и методы психологии; психические познавательные процессы; психология личности; психология межличностного взаимодействия; педагогика в системе наук о человеке; сущность, закономерности, принципы и методы обучения; профессиональное воспитание; педагогическая и профессиональная культура; морально-психологическое обеспечение деятельности.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета  
(наименование ф-та полностью)

государственного управления  
и международных отношений

И.В. Минакова  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 26 » 06 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология конфликта  
(наименование дисциплины)

направление подготовки или специальность 38.05.02  
(шифр согласно ФГОС и)

Таможенное дело

наименование направления подготовки или (специальности).

Организация таможенного контроля

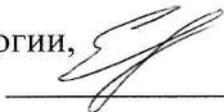
наименование профиля, специализации или магистерской программы)

форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

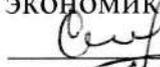
Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело и на основании учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 26.03.2018 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело на заседании кафедры коммуникологии и психологии 31 августа 2018 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
канд. псих. наук  Е.А. Никитина

Разработчики программы:  
кан. псих. наук  О.В. Чернышова

Согласовано: на заседание кафедры таможенного дела и мировой экономики «.....» ..... 2018 г.

И.о.зав. каф. таможенного дела и мировой экономики,  
доц., канд. экон. наук  О.И. Солодухина  
/Директор научной библиотеки  В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 « 29 » 03 2019 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «Зв.» 08... 2019 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
канд. псих. наук  Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, одобренного Ученым советом университета, протокол № « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « ».... 201 г., протокол №.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
канд. псих. наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, одобренного Ученым советом университета, протокол № « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « ».... 201 г., протокол №.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
канд. псих. наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

# **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1 Цель дисциплины**

Повышение общей психологической культуры студентов как важнейшей составляющей профессиональной и общекультурной подготовки специалиста; формирование целостного представления о конфликте как социально – психологическом феномене и о психологических основах управления.

## **1.2 Задачи дисциплины:**

- овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические аспекты конфликтов и управления ими;
- ознакомление с основными этапами развития конфликтологической мысли, особенностями развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- обучение работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, самообразование и самоорганизацию, использовать творческий потенциал;
- формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений.

## **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

### **Обучающиеся должны знать:**

- предмет и объект психологии конфликта, ее основные категории, историю развития конфликтологической мысли, методы исследования и диагностики конфликтов;
- методы работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, культурных, конфессиональных и иных различий,
- методы саморазвития, самосовершенствования, самообразования и самоорганизации, использования творческого потенциала;
- методы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений; все психологические и конфликтологические теории и концепции;

### **уметь:**

- работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия,
- осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, самообразование и самоорганизацию, использовать творческий потенциал; использовать все психологические и конфликтологические теории и концепции;
- формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений;

**Владеть:**

- готовностью к саморазвитию, самореализации, самоорганизации и самообразованию, использованию творческого потенциала;
- способностью формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений;
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; использовать все психологические и конфликтологические теории и концепции.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-2);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-3);
- способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений (ПК-29).

**2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

«Психология конфликта» представляет дисциплину по выбору блока вариативной части с индексом Б.1.В.ДВ.03.01 учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, изучаемую на 1 курсе в 1 семестре.

**3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72,1
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36,1
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
экзамен	не предусмотрен
зачет	0,1
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрена
Аудиторная работа (всего):	36
в том числе:	

лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	35,9
Контроль/экз (подготовка к экзамену)	0

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

##### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Теоретические основы психологии конфликта	Теоретические основы психологии конфликта. Предпосылки возникновения конфликтологии. Конфликтология как междисциплинарная наука. Предмет и задачи конфликтологии, ее значение и место в системе наук. Содержание понятия «конфликт» в науке и обыденном сознании. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Тенденции развития отечественной и зарубежной конфликтологии.
2	Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины.	Категории проблемного поля описания конфликтов. Конфликт как один из типов трудных ситуаций. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Основные подходы к классификации конфликтов в конфликтологической науке. Виды конфликтов. Объективно-субъективная природа конфликтов. Объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные причины конфликтов.
3.	Структура конфликта.	Объективные составляющие конфликта. Прямые и косвенные участники (стороны) конфликта. Предмет и объект конфликта. Условия конфликта (микро- и макросреда). Исход (результат) конфликта. Субъективные (психологические) составляющие конфликта. Мотивы участников конфликта. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Особенности восприятия конфликтной ситуации участниками конфликта. Основные модели развития конфликтной ситуации.
4.	Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.	Понятие управления конфликтом. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Управление конфликтом на различных его этапах. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективные, организационно – управленческие,

		социально – психологические и личностные условия предупреждения конфликтов. Методы предупреждения конфликтов.
5.	Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов.	Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Условия и формы конструктивного разрешения конфликтов. Логика, стратегия и способы урегулирования конфликтов. Перцептивный, коммуникативный и интерактивный аспекты общения и их функции в конфликте. Способы эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Способы достижения взаимопонимания и эмпатии в условиях конфликтного взаимодействия. Правила и кодексы конструктивного поведения в конфликте.
6.	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	Предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликта. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Степень контроля третьей стороной принимаемых решений. Функции третейского судьи, арбитра, посредника, помощника и наблюдателя. Достоинства и недостатки «модели арбитража». Использование руководителем «модели арбитража». Медиаторство (посредничество), критерии и условия его эффективности. Стратегии и техники медиаторства. Этика посреднической деятельности.
7.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	Общая характеристика переговорного процесса, его сущность, виды и функции. Динамика переговоров. Психологические механизмы, лежащие в основе проведения переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах. Стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Способы эффективного общения в переговорном процессе.
8.	Межличностные конфликты.	Понятие межличностного конфликта и основные подходы к его изучению. Сферы проявления межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Причины, факторы и механизмы возникновения межличностных конфликтов. Основные типы конфликтогенов. Психологические признаки, уровни развития и способы разрешения межличностных конфликтов. Типы конфликтных личностей и условия, способствующие конструктивному взаимодействию с ними.
9.	Конфликты в сфере управления.	Сущность управленческих конфликтов. Типы конфликтов в сфере управления и предпосылки их возникновения. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Психологические аспекты конфликтов между субъектом и объектом управления, между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Конфликты планирования, организации, мотивации и контроля. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п/п	Раздел дисциплины, модуля	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	Компетенции
		Лек. час	Лаб.	Пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Теоретические основы психологии конфликта	2	-	1	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 1-2 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29
2	Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины.	2	-	2	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 3-4 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29
3	Структура конфликта.	2	-	3	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 5-6 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29
4	Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.	2	-	4	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 7-8 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29
5	Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов.	2	-	5	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 9-10 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29
6	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	2	-	6	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 11-12 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29
7	Переговорный процесс как способ	2	-	7	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6,	Тестовые задания из банка контрольных	ОК-2, ОК-3, ПК- 29

	разрешения конфликтов.				МУ-1	заданий. Ситуационная задача. 13-14 недели	
8	Межличностные конфликты.	2	-	8	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 15-16 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29
9	Конфликты в сфере управления.	2	-	9	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 17-18 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Теоретические основы психологии конфликта	2
2	Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины.	2
3	Структура конфликта.	2
4	Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.	2
5	Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов.	2
6	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	2
7	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	2
8	Межличностные конфликты.	2
9	Конфликты в сфере управления.	2
	Итого:	18

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ пп	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Теоретические основы психологии конфликта	1 неделя	4
2	Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины.	2 неделя	4
3	Структура конфликта.	3 неделя	4
4	Управление конфликтами. Основы предупреждения	4 неделя	4

	конфликтов.		
5	Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов.	5 неделя	4
6	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	6 неделя	4
7	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	7 неделя	4
8	Межличностные конфликты.	8 неделя	4
9	Конфликты в сфере управления.	9 неделя	3,9
Итого:			35,9

## **5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- заданий для самостоятельной работы;

- вопросов к зачету;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6 Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства

образования и науки РФ от 5.04. 2017 года № 301 по направлению подготовки (специальности) реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 33 % аудиторных занятий согласно УП.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	Лекций 1. Теоретические основы психологии конфликта	Лекция-визуализация	2
2	Лекция 2. Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины	Лекция-визуализация	2
3	Лекция 3. Структура конфликта	Лекция-визуализация	2
4	Практическое занятие 4. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов	Решение ситуативных задач	2
5	Практическое занятие 5. Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов	Решение ситуативных задач	2
6	Практическое занятие 6. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	Решение ситуативных задач	2
Итого:			12

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

**Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья** выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями – здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц – с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Эти средства могут быть предоставлены ЮЗГУ или могут использоваться собственные технические средства. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-2)	Психология конфликта. Психология управления коллективом. Экономическая теория. Специальная профессиональная подготовка. Специальная подготовка. Огневая подготовка.		Информационные технологии в таможенном деле. Основы документооборота в таможенных органах. Управление таможенным делом (модуль). Управление персоналом в таможенных органах
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-3)	Психология конфликта. Психология управления коллективом. Товароведение и экспертиза в таможенном деле (продовольственные и непродовольственные товары). Товароведение, экспертиза в таможенном деле и ТН ВЭД (модуль)	Таможенный контроль	
		Общий и таможенный менеджмент (модуль). Общий менеджмент. Таможенные процедуры (модуль). Основы технических средств таможенного контроля	Валютное регулирование и валютный контроль
способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений (ПК-29)	Психология конфликта. Психология управления коллективом.	Общий и таможенный менеджмент (модуль). Общий менеджмент.	Управление таможенным делом (модуль). Управление персоналом в таможенных органах.

			Операционный и логический менеджмент. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
--	--	--	---

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций (частей компетенций)

Код компетенции (или ее части)	Показатели оценивания компетенций	Уровни сформированности компетенций		
		Пороговый (удовлетворительный)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
1	2	3	4	5
ОК-2 / начальный	1. Доля освоенных обучающимися знаниями, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. Качество освоенных обучающимися знаниями, умений, навыков 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных	<p><b>Знать:</b> предмет и объект конфликтологической науки, ее основные категории, истории развития конфликтологической мысли, методы саморазвития и самосовершенствования.</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал.</p>	<p><b>Знать:</b> конфликтологию, ее историю развития, методы исследования и диагностики конфликтов; методы саморазвития и самосовершенствования, методы исследования и диагностики конфликтов; методы работы в коллективе толерантно воспринимая социальных, культурных, конфессиональных и иные различия.</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал, работать в коллективе.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью осуществлять</p>	<p><b>Знать:</b> все психологические и конфликтологические теории и концепции, историю развития конфликтологической мысли, методы саморазвития и самосовершенствования, методы работы в коллективе толерантно воспринимая социальных, культурных, конфессиональных и иные различия.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать на практике все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том числе осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью использовать все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том</p>

	ситуация х		саморазвитие, самосовершенствов ание, использовать творческий потенциал, работать в коллективе.	числе осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия.
ОК-3 / начальный	1. Доля освоенных обучающи мися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установле нных в п.1.3 РПД. 2. Качество освоенных обучающи мися знаний, умений, навыков. 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандар тных ситуациях	<b>Знать:</b> предмет и методы психологии управления коллективом; методы самоорганизации и самообразования. <b>Уметь:</b> применять на практике методы самоорганизации и самообразования, методы работы в команде. <b>Владеть:</b> способность к самоорганизации и самообразованию.	<b>Знать:</b> основные психологические теории и концепции, в том числе основные способы и методы работы в коллективе, предмет и методы психологии управления коллективом; методы самоорганизации и самообразования. <b>Уметь:</b> применять на практике основные психологические теории и концепции, в том числе методы самоорганизации и самообразования, способы и методы работы в коллективе. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике основные психологические теории и концепции, в том числе методы самоорганизации и самообразования, методы работы в коллективе	<b>Знать:</b> все психологические теории и концепции, в том числе предмет и методы психологии управления коллективом; методы самоорганизации и самообразования. <b>Уметь:</b> использовать все психологические теории и концепции, в том числе методы самоорганизации и самообразования, способы и методы работы в коллективе, ориентироваться в научных концепциях психологии управления коллективом. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе методы самоорганизации и самообразования, способы и методы работы в коллективе
ПК-29 / начальный	1. Доля освоенных х обучающ имися знаний, умений, навыков от	<b>Знать:</b> методы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их	<b>Знать:</b> методы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их	<b>Знать:</b> все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том числе методы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни

	<p>общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>структурных подразделений.</p> <p><b>Уметь:</b> формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений.</p> <p><b>Владеть:</b> способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений</p>	<p>структурных подразделений, работать в коллективе.</p> <p><b>Уметь:</b> формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе.</p> <p><b>Владеть:</b> способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе</p>	<p>(таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе.</p> <p><b>Уметь:</b> все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том числе формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью использовать все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том числе способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе</p>
--	--	--	---	--

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся: а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме); б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом); в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно). При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов. Проведение процедуры оценивания результатов

обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Теоретические основы психологии конфликта	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №1 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	№1-10  №1	Согласно табл. 7.2
2.	Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины.	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №2 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	№11-20  №2	Согласно табл. 7.2
3.	Структура конфликта.	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №3 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	№21-30  №3	Согласно табл. 7.2
4.	Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №4 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	№31-40  №4	Согласно табл. 7.2
5.	Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов.	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №5 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача	№41-50  №5	Согласно табл. 7.2
6.	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №6 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий.	№51-60	Согласно табл. 7.2

				Ситуационная задача.	№6	
7.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №7 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	№61-70 №7	Согласно табл. 7.2
8.	Межличностные конфликты.	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №8 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	№71-80 №8	Согласно табл. 7.2
9.	Конфликты в сфере управления.	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №9 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	№81-90 №9	Согласно табл. 7.2

**Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля**  
Задание в тестовой форме:

**1. Укажите, что является объектом конфликтологии**

1. Политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
2. Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
3. Духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества.

**2. Укажите, что является предметом конфликтологии**

1. Изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе.
2. Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
3. Разработка технологий выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения конфликтов.

**3. Какой теории в конфликтологии придерживался Льюис Козер?**

1. Теории позитивно-функционального конфликта.
2. Теории конфликтной модели общества.
3. Общей теории конфликта.

**4. Перечислите уровни теории потребностей А. Маслоу**

1. Физиологические.
2. Физические.
3. Безопасность и защищенность.
4. Социальные.
5. Потребности в уважении.
6. Потребности самовыражения.
7. Духовные.

**5. Перечислите категории, на которые делятся интересы человека**

1. Материальные
2. Процедурные
3. Личные.

4. Общественные.
5. Психологические.

**6. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?**

1. Теории позитивно-функционального конфликта.
2. Теории конфликтной модели общества.
3. Общей теории конфликта.

**7. Перечислите базовые категории конфликтологии**

1. Конфликт.
2. Социальное противоречие.
3. Социальная напряженность.
4. Противоположные общественные интересы, цели, ценности.
5. Субъекты конфликта.
6. Объект (предмет) конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Динамика конфликта.

**Кейс-задача.**

Представьте, что Вы работаете специалистом таможенной службы. Ваш руководитель попросил Вас подготовить доклад и выступить на собрании коллектива по теме «Методы стимулирования профессиональной деятельности сотрудников таможенной службы». Напишите конспект своего выступления. Как можно психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией? Каким образом можно произвести хорошее впечатление на слушателей?

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

**Типовые задания для промежуточной аттестации**

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного). Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи,

проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие 1. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 2. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 3. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 4. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 5. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 6. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил, доля правильных ответов более 50%

Практическое занятие 7. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 8. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	4	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 9. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	4	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	6	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
СРС	2	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Итого:	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого:	24		100	

Для *промежуточной аттестации*, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

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

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

3. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.

4. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
5. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст]: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
6. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.
7. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
8. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.

### **8.3 Перечень методических указаний**

1. Конфликтология [Текст]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Конфликтология» / ЮЗГУ; сост.: Е.А. Никитина. - Курск: ЮЗГУ, 2018. - 30 с.
2. Психология и педагогика [Электронный ресурс]: методические рекомендации для студентов специальности 221000.62 «Мехатроника и роботехника» дневной и заочной форм обучения / ЮЗГУ; сост.: С. И. Беленцов, О. В. Чернышова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 43 с.

### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:  
 Психологический журнал.  
 Известия Юго-Западного государственного университета  
 Известия Юго-Западного государственного университета. Серия  
 «Лингвистика и педагогика»  
 Вопросы психолингвистики  
 Менеджмент в России и за рубежом  
 Проблемы управления  
 Советник в сфере образования

Социологические исследования

Университетская книга

Юридическая психология

В учебно-образовательном процессе используются плакаты, которые находятся на кафедре коммуникологии и психологии:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный».
2. Основные этапы психолого-педагогического исследования.
3. Основные направления развития западной конфликтологии.
4. Функции трудовых конфликтов.
5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта.
6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву).
7. Конфликтная ситуация.
8. Отрасли психологии.
9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу.
10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика

#### **Перечень информационных технологий:**

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ).
2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска.
3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека».
4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус.
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ».
6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система.
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем).
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы.
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра.
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла.
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта.
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга.
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений.
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

**9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLibrary: <http://elibrary.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

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

Libreoffice операционная система Windows.

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

Ноутбук ASUS X50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWO G580(59405173)202OM/40961500/DVD-S, проектор inFocus IN 124+(39945.45), диктофон цифровой Sony ICD-PX312F, видеокамера Флеш Panasonic HC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения

материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

*(наименование ф-та полностью)*

государственного управления  
и международных отношений

И.В. Минакова

*(подпись, инициалы, фамилия)*

« 26 » 06 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология конфликта

*(наименование дисциплины)*

направление подготовки или специальность 38.05.02

*(шифр согласно ФГОС и)*

Таможенное дело

*наименование направления подготовки или (специальности).*

Организация таможенного контроля

*наименование профиля, специализации или магистерской программы)*

форма обучения заочная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело и на основании учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 26.03.2018 г.

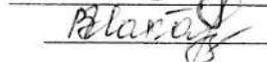
Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело на заседании кафедры коммуникологии и психологии 31 августа 2018 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
канд. псих. наук  
Разработчики программы:  
кан. псих. наук

 Е.А. Никитина  
 О.В. Чернышова

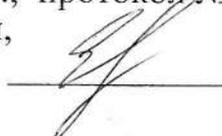
Согласовано: на заседание кафедры таможенного дела и мировой экономики «...» ..... 2018 г.

И.о.зав. каф. таможенного дела и мировой экономики,  
доц., канд. экон. наук  
Директор научной библиотеки

 О.И. Солодухина  
 В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 « 29 » 03, 2019 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « 31 » 08.. 2019. г., протокол № 1.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
канд. псих. наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, одобренного Ученым советом университета, протокол № « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « ».... 201 г., протокол № .

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
канд. псих. наук

\_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, одобренного Ученым советом университета, протокол № « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « ».... 201 г., протокол № .

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
канд. псих. наук

\_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

# **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1 Цель дисциплины**

Повышение общей психологической культуры студентов как важнейшей составляющей профессиональной и общекультурной подготовки специалиста; формирование целостного представления о конфликте как социально – психологическом феномене и о психологических основах управления.

## **1.2 Задачи дисциплины:**

- овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические аспекты конфликтов и управления ими;
- ознакомление с основными этапами развития конфликтологической мысли, особенностями развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- обучение работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, самообразование и самоорганизацию, использовать творческий потенциал;
- формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений.

## **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

### **Обучающиеся должны знать:**

- предмет и объект психологии конфликта, ее основные категории, историю развития конфликтологической мысли, методы исследования и диагностики конфликтов;
- методы работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, культурных, конфессиональных и иных различий,
- методы саморазвития, самосовершенствования, самообразования и самоорганизации, использования творческого потенциала;
- методы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений; все психологические и конфликтологические теории и концепции;

### **уметь:**

- работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия,
- осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, самообразование и самоорганизацию, использовать творческий потенциал; использовать все психологические и конфликтологические теории и концепции;
- формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений;

### **владеть:**

- готовностью к саморазвитию, самореализации, самоорганизации и самообразованию, использованию творческого потенциала;
- способностью формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений;
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; использовать все психологические и конфликтологические теории и концепции.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-2);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-3);
- способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможи (таможенного поста) и их структурных подразделений (ПК-29).

## **2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

«Психология конфликта» представляет дисциплину по выбору блока вариативной части с индексом Б.1.В.ДВ.03.01 учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, изучаемую на 1 курсе в 1 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72,1
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	6,1
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	2
экзамен	не предусмотрен
зачет	0,1
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрена
Аудиторная работа (всего):	6
в том числе:	

лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	2
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	61,9
Контроль/экзамен (подготовка к экзамену)	0

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

##### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Теоретические основы психологии конфликта. Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины. Структура конфликта. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.	Теоретические основы психологии конфликта. Предпосылки возникновения конфликтологии. Конфликтология как междисциплинарная наука. Предмет и задачи конфликтологии, ее значение и место в системе наук. Содержание понятия «конфликт» в науке и обыденном сознании. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Тенденции развития отечественной и зарубежной конфликтологии. Категории проблемного поля описания конфликтов. Конфликт как один из типов трудных ситуаций. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Основные подходы к классификации конфликтов в конфликтологической науке. Виды конфликтов. Объективно-субъективная природа конфликтов. Объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные причины конфликтов. Объективные составляющие конфликта. Прямые и косвенные участники (стороны) конфликта. Предмет и объект конфликта. Условия конфликта (микро- и макросреда). Исход (результат) конфликта. Субъективные (психологические) составляющие конфликта. Мотивы участников конфликта. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Особенности восприятия конфликтной ситуации участниками конфликта. Основные модели развития конфликтной ситуации. Понятие управления конфликтом. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Управление конфликтом на различных его этапах. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные условия

2.	<p>Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Межличностные конфликты. Конфликты в сфере управления</p>	<p>предупреждения конфликтов. Методы предупреждения конфликтов.</p> <p>Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Условия и формы конструктивного разрешения конфликтов. Логика, стратегия и способы урегулирования конфликтов. Перцептивный, коммуникативный и интерактивный аспекты общения и их функции в конфликте. Способы эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Способы достижения взаимопонимания и эмпатии в условиях конфликтного взаимодействия. Правила и кодексы конструктивного поведения в конфликте. Предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликта. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Степень контроля третьей стороной принимаемых решений. Функции третейского судьи, арбитра, посредника, помощника и наблюдателя. Достоинства и недостатки «модели арбитража». Использование руководителем «модели арбитража». Медиаторство (посредничество), критерии и условия его эффективности. Стратегии и техники медиаторства. Этика посреднической деятельности. Общая характеристика переговорного процесса, его сущность, виды и функции. Динамика переговоров. Психологические механизмы, лежащие в основе проведения переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах. Стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Способы эффективного общения в переговорном процессе. Понятие межличностного конфликта и основные подходы к его изучению. Сферы проявления межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Причины, факторы и механизмы возникновения межличностных конфликтов. Основные типы конфликтогенов. Психологические признаки, уровни развития и способы разрешения межличностных конфликтов. Типы конфликтных личностей и условия, способствующие конструктивному взаимодействию с ними. Сущность управленческих конфликтов. Типы конфликтов в сфере управления и предпосылки их возникновения. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Психологические аспекты конфликтов между субъектом и объектом управления, между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Конфликты планирования, организации, мотивации и контроля. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления</p>
----	---	--

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п / п	Раздел дисциплины, модуля	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	Компетенции
		Лек., час	Лаб.	Пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Теоретические основы психологии конфликта. Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины. Структура конфликта. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов	2	-	1	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 1-2 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29
2	Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Межличностные конфликты. Конфликты в сфере управления.	2	-	-	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, МУ-1	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача. 3-4 недели	ОК-2, ОК-3, ПК- 29

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3

1	Теоретические основы психологии конфликта. Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины. Структура конфликта. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов	2
	Итого:	2

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ пп	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Теоретические основы психологии конфликта	1 неделя	6
2	Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины.	2 неделя	6
3	Структура конфликта.	3 неделя	6
4	Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.	4 неделя	6
5	Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов.	5 неделя	8
6	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	6 неделя	8
7	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	7 неделя	8
8	Межличностные конфликты.	8 неделя	8
9	Конфликты в сфере управления.	9 неделя	5,9
	Итого:		61,9

## 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

– в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-2)	Психология конфликта. Психология управления коллективом. Экономическая теория. Специальная профессиональная подготовка. Специальная подготовка. Огневая подготовка.		Информационные технологии в таможенном деле. Основы документооборота в таможенных органах. Управление таможенным делом (модуль). Управление персоналом в таможенных органах
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-3)	Психология конфликта. Психология управления коллективом. Товароведение и экспертиза в таможенном деле (продовольственные и непродовольственные товары). Товароведение, экспертиза в таможенном деле и ТН ВЭД (модуль)	Таможенный контроль	
		Общий и таможенный менеджмент (модуль). Общий менеджмент. Таможенные процедуры (модуль). Основы технических средств таможенного контроля	Валютное регулирование и валютный контроль
способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений (ПК-29)	Психология конфликта. Психология управления коллективом.	Общий и таможенный менеджмент (модуль). Общий менеджмент.	Управление таможенным делом (модуль). Управление персоналом в таможенных органах.

			Операционный и логический менеджмент. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
--	--	--	---

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций (частей компетенций)

Код компетенции (или ее части)	Показатели оценивания компетенций	Уровни сформированности компетенций		
		Пороговый (удовлетворительный)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
1	2	3	4	5
ОК-2 / начальный	1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных	<p><b>Знать:</b> предмет и объект конфликтологической науки, ее основные категории, истории развития конфликтологической мысли, методы саморазвития и самосовершенствования.</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал.</p>	<p><b>Знать:</b> конфликтологию, ее историю развития, методы исследования и диагностики конфликтов; методы саморазвития и самосовершенствования, методы исследования и диагностики конфликтов; методы работы в коллективе толерантно воспринимая социальных, культурных, конфессиональных и иные различия.</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал, работать в коллективе.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью осуществлять</p>	<p><b>Знать:</b> все психологические и конфликтологические теории и концепции, историю развития конфликтологической мысли, методы саморазвития и самосовершенствования, методы работы в коллективе толерантно воспринимая социальных, культурных, конфессиональных и иные различия.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать на практике все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том числе осуществлять саморазвитие, самосовершенствование, использовать творческий потенциал, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью использовать все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том</p>

	ситуация х		саморазвитие, самосовершенствов ание. использовать творческий потенциал, работать в коллективе.	числе осуществлять саморазвитие, самосовершенствование. использовать творческий потенциал, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия.
ОК-3 / начальный	1. Доля освоенных обучающи мися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установле нных в п.1.3 РПД. 2. Качество освоенных обучающи мися знаний, умений, навыков. 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандар тных ситуациях	<b>Знать:</b> предмет и методы психологии управления коллективом; методы самоорганизации и самообразования. <b>Уметь:</b> применять на практике методы самоорганизации и самообразования, методы работы в команде. <b>Владеть:</b> способность к самоорганизации и самообразованию.	<b>Знать:</b> основные психологические теории и концепции, в том числе основные способы и методы работы в коллективе, предмет и методы психологии управления коллективом; методы самоорганизации и самообразования. <b>Уметь:</b> применять на практике основные психологические теории и концепции, в том числе методы самоорганизации и самообразования, способы и методы работы в коллективе. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике основные психологические теории и концепции, в том числе методы самоорганизации и самообразования, методы работы в коллективе	<b>Знать:</b> все психологические теории и концепции, в том числе предмет и методы психологии управления коллективом; методы самоорганизации и самообразования. <b>Уметь:</b> использовать все психологические теории и концепции, в том числе методы самоорганизации и самообразования, способы и методы работы в коллективе, ориентироваться в научных концепциях психологии управления коллективом. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе методы самоорганизации и самообразования, способы и методы работы в коллективе
ПК-29 / начальный	1. Доля освоенны х обучающ имися знаний, умений, навыков от	<b>Знать:</b> методы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их	<b>Знать:</b> методы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их	<b>Знать:</b> все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том числе методы мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни

	<p>общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>структурных подразделений.</p> <p><b>Уметь:</b> формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможенного поста) и их структурных подразделений.</p> <p><b>Владеть:</b> способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможенного поста) и их структурных подразделений</p>	<p>структурных подразделений, работать в коллективе.</p> <p><b>Уметь:</b> формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе.</p> <p><b>Владеть:</b> способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе</p>	<p>(таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе.</p> <p><b>Уметь:</b> все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том числе формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью использовать все психологические и конфликтологические теории и концепции, в том числе способность формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможенного поста) и их структурных подразделений, работать в коллективе</p>
--	--	--	---	--

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся: а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме); б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом); в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно). При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов. Проведение процедуры оценивания результатов

обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Теоретические основы психологии конфликта. Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины. Структура конфликта. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, практическое занятие №1 СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	№1-10  №1	Согласно табл. 7.2
2.	Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Переговорный процесс как способ разрешения	ОК-2, ОК-3, ПК-29	Лекция, СРС	Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача	№11-20  №2	Согласно табл. 7.2

конфликтов. Межличностные конфликты. Конфликты в сфере управления.						
--	--	--	--	--	--	--

## Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Задание в тестовой форме:

### 1. Укажите, что является объектом конфликтологии

1. Политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
2. Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
3. Духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества.

### 2. Укажите, что является предметом конфликтологии

1. Изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе.
2. Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
3. Разработка технологий выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения конфликтов.

### 3. Какой теории в конфликтологии придерживался Льюис Козер?

1. Теории позитивно-функционального конфликта.
2. Теории конфликтной модели общества.
3. Общей теории конфликта.

### 4. Перечислите уровни теории потребностей А. Маслоу

1. Физиологические.
2. Физические.
3. Безопасность и защищенность.
4. Социальные.
5. Потребности в уважении.
6. Потребности самовыражения.
7. Духовные.

### 5. Перечислите категории, на которые делятся интересы человека

1. Материальные
2. Процедурные
3. Личные.
4. Общественные.
5. Психологические.

### 6. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

1. Теории позитивно-функционального конфликта.
2. Теории конфликтной модели общества.
3. Общей теории конфликта.

### 7. Перечислите базовые категории конфликтологии

1. Конфликт.
2. Социальное противоречие.
3. Социальная напряженность.
4. Противоположные общественные интересы, цели, ценности.
5. Субъекты конфликта.
6. Объект (предмет) конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Динамика конфликта.

### Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете специалистом таможенной службы. Ваш руководитель попросил Вас подготовить доклад и выступить на собрании коллектива по теме «Методы стимулирования профессиональной деятельности сотрудников таможенной службы». Напишите конспект своего выступления. Как можно психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией? Каким образом можно произвести хорошее впечатление на слушателей?

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### Типовые задания для промежуточной аттестации

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного). Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ»;

- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие 1. Тестовые задания из банка контрольных заданий. Ситуационная задача.	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	18	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
СРС	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	18	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Итого:	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого:	0		100	

Для *промежуточной аттестации*, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 60 баллов.

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

### 8.1 Основная учебная литература

1. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.

## **8.2 Дополнительная учебная литература**

3. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
4. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
5. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст]: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
6. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.
7. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
8. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.

## **8.3 Перечень методических указаний**

1. Конфликтология [Текст]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Конфликтология» / ЮЗГУ; сост.: Е.А. Никитина. - Курск: ЮЗГУ, 2018. - 30 с.
2. Психология и педагогика [Электронный ресурс]: методические рекомендации для студентов специальности 221000.62 «Мехатроника и роботехника» дневной и заочной форм обучения / ЮЗГУ; сост.: С. И. Беленцов, О. В. Чернышова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 43 с.

## **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:  
Психологический журнал.  
Известия Юго-Западного государственного университета  
Известия Юго-Западного государственного университета. Серия  
«Лингвистика и педагогика»

Вопросы психолингвистики  
Менеджмент в России и за рубежом  
Проблемы управления  
Советник в сфере образования  
Социологические исследования  
Университетская книга  
Юридическая психология

В учебно-образовательном процессе используются плакаты, которые находятся на кафедре коммуникологии и психологии:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный».
2. Основные этапы психолого-педагогического исследования.
3. Основные направления развития западной конфликтологии.
4. Функции трудовых конфликтов.
5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта.
6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву).
7. Конфликтная ситуация.
8. Отрасли психологии.
9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу.
10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика

#### **Перечень информационных технологий:**

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ).
2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска.
3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека».
4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус.
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ».
6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система.
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем).
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы.
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра.
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла.
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта.
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга.
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений.
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLibrary: <http://elibrary.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

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

Libreoffice операционная система Windows.

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

Ноутбук ASUS X50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWO G580(59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocus IN 124+(39945.45), диктофон цифровой Sony ICD-PX312F, видеокамера Флеш Panasonic HC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным

работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			