

Министерство образования и науки Алтайского края  
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**(общеразвивающая)**  
**«Конфликтология»**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

 В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.



Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедра) психологии

 Е.В. Цейзер

«18» марта 2021 г.

Руководитель  
программы:

Рубаненко Наталья Николаевна, педагог-психолог высшей  
квалификационной категории

Составители  
программы:

Рубаненко Наталья Николаевна, педагог-психолог высшей  
квалификационной категории  
Карпова Лариса Ивановна, преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	6
3 Оценка результатов освоения программы.....	18
4 Организационно-педагогические условия реализации программы...	22
5 Оценочные материалы.....	23

# **1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

## **1.1 Пояснительная записка**

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Конфликтология».

Программа разработана в соответствии с:

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства Просвещения РФ № 196 от 9 ноября 2018 года «Об утверждении порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

## **1.2 Цель реализации программы**

Формирование знаний и развитие творческих способностей, обучающихся в области конфликтологии и удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

## **1.3 Планируемые результаты обучения**

**Программа направлена на формирование и развитие следующих компетенций:**

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Принимать, регистрировать и размещать гостей.

Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

#### **1.4 Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

К освоению программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

#### **1.5 Форма обучения**

Очная форма обучения, с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

#### **1.6 Трудоемкость программы**

Максимальная учебная нагрузка – 26 часов;

самостоятельное обучение – 6 часов.

#### **1.7 Выдаваемый документ**

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают сертификат.

## 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная ра-бота	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные ра-боты	Практические заня-тия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1. Принципы бескон-фликтного поведения. Основы конфликтологии</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	-	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			ДЗ <sup>1</sup>
<b>Раздел 2. Разрешение конфлик-тов</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	-	
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			ДЗ <sup>1</sup>
<b>Всего</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	-		

\*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистан-ционных образовательных технологий.

<sup>1</sup> Дифференцированный зачет.

### 2.2 Учебно-тематический план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная ра-бота	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные ра-боты	Практические заня-тия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1. Принципы бескон-фликтного поведения. Основы конфликтологии</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	-	
<b>Тема 1.1 Предмет, цели, задачи</b>	4	2	2	2	-	-	опрос

конфликтологии.							
<b>Тема 1.2</b> Постулаты конфликтологии. Причины возникновения конфликтов. Классификация конфликтов	4	2	2	2	-	-	опрос
<b>Тема 1.3</b> Динамика конфликта	2	-	2	2	-	-	опрос
<b>Тема 1.4</b> Анализ конфликтной ситуации	2	-	2	2	-	-	тест
<b>Тема 1.5</b> Стили поведения в конфликте	1	-	1	1	-	-	тест
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Раздел 2. Разрешение конфликтов</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Тема 2.1</b> Модели и способы разрешения конфликтов	2	-	2	2	-	-	опрос
<b>Тема 2.2</b> Управление эмоциями в конфликте	2		2	2	-	-	опрос
<b>Тема 2.3</b> Внутриличный конфликт.	2		2	2	-	-	тест
<b>Тема 2.4</b> Анализ конфликта	4	2	2	2	-	-	тест
<b>Тема 2.5</b> Рекомендации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.	1	-	1	1	-	-	тест
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Всего</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>-</b>		

\*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

<sup>1</sup> Дифференцированный зачет.

<sup>2</sup> Практическое занятие.

### 2.3 Календарный учебный график

Период обучения <sup>1</sup>	Наименование раздела, темы
Первый день	<b>Раздел 1 Принципы бесконфликтного поведения. Основы конфликтологии</b>
	<b>Тема 1.1</b> Предмет, цели, задачи конфликтологии.
Второй день	<b>Раздел 1 Принципы бесконфликтного поведения. Основы конфликтологии</b>
	<b>Тема 1.2</b> Причины возникновения конфликтов.
Третий день	<b>Раздел 1 Принципы бесконфликтного поведения. Основы конфликтологии</b>
	<b>Тема 1.3</b> Динамика конфликта
Четвертый день	<b>Раздел 1 Принципы бесконфликтного поведения. Основы конфликтологии</b>

	<b>Тема 1.4 Анализ конфликта</b>
Пятый день	<b>Раздел 1 Принципы бесконфликтного поведения. Основы конфликтологии</b>
	<b>Тема 1.5 Стили поведения в конфликте</b> <b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.</b>
Шестой день	<b>Раздел 2 Разрешение конфликтов</b>
	<b>Тема 2.1 Модели и способы разрешения и управления конфликтами</b>
Седьмой день	<b>Раздел 2 Разрешение конфликтов</b>
	<b>Тема 2.2 Управление эмоциями</b>
Восьмой день	<b>Раздел 2 Разрешение конфликтов</b>
	<b>Тема 2.3 Управление групповыми конфликтами</b>
Девятый день	<b>Раздел 2 Разрешение конфликтов</b>
	<b>Тема 2.4 Анализ конфликта</b>
Десятый день	<b>Раздел 2 Разрешение конфликтов</b>
	<b>Тема 2.5 Рекомендации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.</b> <b>Итоговая аттестация б дифференцированный зачет.</b>

<sup>1)</sup>Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

## **2.4 Рабочая программа**

### **2.4.1 Рабочая программа раздела «Принципы бесконфликтного поведения. Основы конфликтологии»**

**Цель:** сформировать у обучающихся конфликтологическую компетентность на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.

**Задачи:**

- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

**Требования к результатам освоения программы**

*В результате освоения программы обучающиеся должны:*

**знать:**

- причины возникновения, классификацию, закономерности развития, модели и способы предотвращения и разрешения конфликтов;
- техники и приёмы конструктивного поведения в конфликтах;
- способы управления конфликтами;
- о влиянии этики на эффективность общения в конфликте.

**уметь:**

- применять техники и приёмы эффективного бесконфликтного общения в профессиональной деятельности;
- применять приемы управления внутриличностными конфликтами;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- подбирать и применять оптимальные модели предотвращения и разрешения конфликтов.

### Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 14 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 4 часа.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	Самостоятельная работа	Аудиторная*	в том числе			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1. Принципы бесконфликтного поведения. Основы конфликтологии</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	-	
<b>Тема 1.1</b> Предмет, цели, задачи конфликтологии.	4	2	2	2	-	-	опрос
<b>Тема 1.2</b> Постулаты конфликтологии. Причины возникновения конфликтов. Классификация конфликтов	4	2	2	2	-	-	опрос
<b>Тема 1.3</b> Динамика конфликта	2	-	2	2	-	-	опрос
<b>Тема 1.4</b> Анализ конфликтной ситуации	2	-	2	2	-	-	тест
<b>Тема 1.5</b> Стили поведения в конфликте	1	-	1	1	-	-	тест
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Всего</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-		

\*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

<sup>1</sup>Дифференцированный зачет.

<sup>2</sup>Практическое занятие.

## **Тема 1.1 Предмет, цели, задачи конфликтологии**

Предмет, цели, задачи конфликтологии. Конфликт – это хорошо или плохо? Влияние конфликтов на психологический климат в коллективе и качество труда. Связь между эффективными коммуникациями, соблюдением этики и бесконфликтным поведением. Факторы, снижающие конфликтность личности.

Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. История развития отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт. Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Понятийный аппарат конфликтологии.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Подготовить сообщения на тему: «Описание собственного конфликта». Выявить пользу и вред полученных от данного конфликта. Поиск информации в Интернете и подготовка презентации по теме: «Эффективные приемы коммуникаций». Выявить свои поведенческие ошибки и сформулировать рекомендации, повышающие успешность общения.

## **Тема 1.2 Постулаты конфликтологии. Причины возникновения конфликтов. Классификация конфликтов**

Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии. Семь постулатов конфликтологии. Причины возникновения конфликтов. Классификация конфликтов: конструктивные и деструктивные; долговременные и скоротечные; объективные и субъективные; горизонтальные, вертикальные и смешанные; ресурсные, ценностные и внутрипричинные; межличностные, межгрупповые, личностно-групповые и социальные; бытовые, деловые и профессиональные, и другие.

Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные. ун. Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса. Концепция позитивно-функционального конфликта Л.Козера. Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа

*Самостоятельная работа обучающихся.*

Подготовка сообщения или презентацию на тему:

«Приемы активного слушания и конструктивное поведение в конфликтах». Привести примеры использования приемов активного слушания для повышения эффективности общения в конфликте.

### **Тема 1.3 Динамика конфликта**

Этапы развития конфликта, их признаки. Условия разрешения конфликта на каждом этапе. Схема динамики конфликта. График изменения эмоционального напряжения на каждом этапе конфликта.

Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей. Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий смягчения конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений.

### **Тема 1.4 Анализ конфликтной ситуации**

Анализ конфликтной ситуации. Классификация конфликтов по способу их разрешения: антагонистические и компромиссные конфликты. Особенности их протекания, способы их разрешения. Классификация конфликтов по объектам конфликтующих сторон: внутриличностные, внутригрупповые, конфликты междуличностью и группой, межличностные конфликты.

Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта.

Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт. Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление).

### **Тема 1.5 Стили поведения в конфликте**

Стили поведения в конфликте: вызывающий, сотрудничество, компромисс, уступка, избегание. Определение своего доминирующего стиля поведения в конфликту посредством теста Томаса. Анализ и сравнение своего доминирующего стиля поведения в конфликте (по результатам теста Томаса) с поведением в реальной жизни. Подготовить сообщение.

Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованно-

сти в определении выбора эффективного стиля поведения. Необходимые действия для предупреждения и разрешения конфликтов. Стадии управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение (профилактика) или стимулирование, регулирование, разрешение. Прогнозирование конфликта как этап выявления его возможных причин и потенциального развития. Причины и факторы межличностных и групповых конфликтов.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

## 2.4.2 Рабочая программа раздела «Разрешение конфликтов»

### **Цель:**

-формирование теоретической и практической готовности менеджера к самостоятельному и рациональному применению эффективных методов и приемов разрешения конфликтов в практике осуществления профессиональной деятельности.

### **Задачи:**

-становление целостной системы знаний обучающихся о методах разрешения конфликтов в условиях современных организаций;

-формирование основ конфликтологической культуры и развитие конфликтологической компетентности будущего менеджера.

### **Требования к результатам освоения программы**

*В результате освоения программы обучающиеся должны:*

#### ***Знать:***

- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения переговоров, убеждения;
- причины, классификации, модели и способы разрешения конфликтов;
- сущность и структуру, значение процесса разрешения конфликтов в современной организации;
- методы и приемы осуществления управления конфликтами в современной организации;
- специфику социально-психологического и нормативного управления конфликтами в трудовом коллективе;
- содержание и особенности поведенческих стратегий и тактических приемов в конфликтной ситуации;
- приемы и способы предупреждения и урегулирования конфликтов и предотвращения организационных стрессов.

#### ***Уметь:***

- Разрабатывать научно обоснованные рекомендации по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций;
- проектировать и осуществлять посредническую функцию в конфликтной ситуации, мотивировать сотрудников и поддерживать их стремление к сотрудничеству и конструктивному преодолению организационного конфликта;
- использовать приемы и методы профилактики и снижения негативных последствий организационных конфликтов и стрессов;
- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

## Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 12 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 2 часа.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 2. Разрешение конфликтов</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	-	
<b>Тема 2.1</b> Модели и способы разрешения конфликтов	2	-	2	2	-	-	опрос
<b>Тема 2.2</b> Управление эмоциями в конфликте	2		2	2	-	-	опрос
<b>Тема 2.3</b> Внутриличностный конфликт.	2		2	2	-	-	тест
<b>Тема 2.4</b> Анализ конфликта	4	2	2	2	-	-	тест
<b>Тема 2.5</b> Рекомендации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.	1	-	1	1	-	-	тест
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			<b>ДЗ<sup>1</sup></b>
<b>Всего</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-		

\*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

<sup>3</sup> Дифференцированный зачет.

<sup>4</sup> Практическое занятие.

### **Тема 2.1 Модели и способы разрешения и управления конфликтами**

Модели и способы разрешения и управления конфликтами. Понятие модели и способа разрешения конфликтов. Модели разрешения конфликтов: силовая, компромисс, интегральная. Выбор оптимальной модели разрешения конфликта. Примеры способов разрешения конфликтов.

Управление конфликтами как научная отрасль и сфера практики. Актуальность знаний способов регулирования конфликтов в современных российских условиях.

Эволюция научных воззрений на конфликт. Представления о конфликте в трудах ученых Античности. Развитие конфликтологических идей в Средние века и эпоху Возрождения. Развитие конфликтологии в Новое время. Представители социального дарвинизма и социологии о конфликте (О. Конт, К. Маркс и Г. Спенсер). Представители французской и немецкой школы социологии о конфликте (Э. Дюркгейм, М. Вебер, Г. Зиммель). Исследователи психологии о конфликтах (З. Фрейд, К. Юнг). Современные западные концепции конфликта. Структурно-функциональная модель организации. Теория позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Концепция Р. Дарендорфа.

Конфликт как социальное явление. Сущность и значение конфликта. Классификация конфликтов: конструктивные, деструктивные, вертикальные, горизонтальные, социальные конфликты: межгосударственные, национальные, этнические, межнациональные. Социально-психологические, психологические конфликты: межгрупповые, межличностные, внутриличностные, ролевые (внешние, внутренние). Функции социального конфликта: позитивная, информационная, стимулирующая, созидательная, законодательная, диагностическая и др.

Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Основные фазы конфликта: предконфликтная стадия (начальная фаза и инцидент), конфликтная стадия (переход потенциального конфликта в реальный конфликт и фаза выбора путей дальнейшего взаимодействия оппонентов), постконфликтная стадия (ослабление противостояния и подведение итогов). Конфликтная ситуация: субъекты (участники) конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, инициация конфликта, формула конфликта, конфликтные личности, позиции субъектов конфликта, скрытые нужды, мотив. Причины возникновения конфликтов: социально-психологические, административно-управленческие, финансово-экономические, информативные и др.

## **Тема 2.2 Управление эмоциями**

Управление эмоциями в конфликте. Источники конфликтов в организации: персонал, совокупность социальных связей и организация в целом. Персонал как источник конфликтов: субъект, объект, индивид, личность, индивидуальность. Врожденные и приобретенные свойства человека. Взаимосвязь между конфликтностью, темпераментом и характером личности. Психологические типы людей и их проявления в конфликтном общении. Предпосылки возникновения внутриличностных и межличностных конфликтов в организации. Психологические требования к деятельности менеджера: делегирование полномочий, распорядительная деятельность, взаимоотношения с подчинен-

ными др. Специфика проявления организационно-управленческого конфликта. Методы исследования конфликтов: методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах, методы диагностики и анализа конфликтов, методы управления (структурные, картографии).

### **Тема 2.3 Внутриличный конфликт**

Внутриличный конфликт. Разрешение внутриличных конфликтов. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом и его динамика: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности. Методы управления конфликтами: внутриличные, межличностные и структурные.

Принципы управления конфликтами. Способы управления конфликтами: уход, подавление, управление. Формы завершения конфликта: затухание, разрешение, урегулирование, устранение. Факторы разрешения конфликта. Факторы, оказывающие влияние на процесс завершения конфликта. Роль руководителя в управлении конфликтами: субъект, посредник, арбитр. Конфликтологическая компетентность и конфликтоустойчивость руководителя как важные интегративные профессионально-личностные качества. Классификация медиаторов. Личный пример руководителя в преодолении организационного конфликта. Социально-психологические методы урегулирования конфликта: уровень культуры общения, примирительные процедуры и переговоры.

Основные функции переговоров: информационно-коммуникационная, регулирующая, контролирующая, интеграционная. Этапы ведения переговоров: подготовительный этап, переговорный процесс, соглашение. Техника и методы ведения переговоров. Основные принципы ведения переговоров. Нормативное регулирование конфликтов. Виды норм, регулирующих конфликты: нравственные, религиозные, правовые, политические.

### **Тема 2.4 Анализ конфликта**

Анализ конфликта. Алгоритм анализа конфликта: участники конфликта, классификация конфликта, стили поведения всех участников конфликта, динамика конфликта (схема и график), подбор оптимальной модели разрешения конфликта. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.

Способы воздействия на проблемную ситуацию: влияние на свое поведение и поведение оппонента. Методы психокоррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг, индивидуальное психоконсультирование, аутогенная тренировка, посредническая деятельность психолога, самоанализ конфликтного поведения. Минимизация и предупреждение деструктивных последствий конфликта. Использование конструктивных возможностей конфликта.

Стили поведения в конфликтной ситуации: уклонение, конфронтация, сотрудничество, компромисс, приспособление. Основные характеристики и преимущества стилей. Тактики поведения в конфликте: жесткая, нейтральная, мягкая. Способы и приемы разрешения конфликта.

Факторы разрешения конфликта. Факторы, оказывающие влияние на процесс завершения конфликта и его эффективность. Основные рекомендации относительно поведения в конфликтной ситуации.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Подготовить сообщение или презентацию по теме: «Анализ профессионального конфликта» (на конкретном примере).

## **Тема 2.5 Рекомендации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества**

Рекомендации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.

Сотрудничество при преодолении конфликтов. Трудовой коллектив, сферы отношений. Эффективное взаимодействие в трудовом коллективе. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний. Причины и источники стресса: конфликты в организации, организационные факторы, организационно-личностные, организационно-производственные и проблемы личной жизни человека.

Методы нейтрализации стресса: планирование, физические упражнения, диета, психотерапия, медитация и релаксация. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Концепция «поисковой активности». Профилактика стрессов в организации.

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

### 3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Формы аттестации

**Текущий контроль знаний**, обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Текущий контроль осуществляется на основе оценки письменных домашних и практических заданий, выполняемых по отдельным вопросам разделов дисциплины; подготовки докладов, рефератов, выступлений; опросов по теоретическим вопросам.

**Промежуточная аттестация** - оценка качества усвоения обучающимися содержания тем непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме дифференцированного зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом.

**Итоговая аттестация** - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

#### 3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

<b>Предмет оценивания (компетенции)</b>	<b>Объект оценивания (навыки)</b>	<b>Показатель оценки (знания, умения)</b>	<b>Форма контроля</b>
---	---------------------------------------	---	-----------------------

<p>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p> <p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p style="text-align: center;"><b>- <i>знать:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- причины возникновения, классификацию, закономерности развития, модели и способы предотвращения и разрешения конфликтов;</li> <li>- техники и приёмы конструктивного поведения в конфликтах;</li> <li>- способы управления конфликтами;</li> <li>- о влиянии этики на эффективность общения в конфликте.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><i>уметь:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приёмы эффективного бесконфликтного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять приемы управления внутриличностными конфликтами;</li> <li>- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- подбирать и применять оптимальные модели предотвращения и разре-</li> </ul>	<p>Тестирование, наблюдение фронтальный опрос, проверка выполненных заданий по самостоятельному изучению, решение ситуационных задач, экспертная оценка выполнения практического занятия, заданий по самостоятельной работе</p>
--	--	--	---

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		шения конфликтов.	
---	--	-------------------	--

### 3.3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки тестов, практических занятий, лабораторных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

#### Критерии оценки устного ответа:

«Отлично» заслужил ответ, в котором отмечается знание фактического материала, и студент может им оперировать.

«Хорошо» - есть небольшие недочеты по содержанию ответа.

«Удовлетворительно» - есть неточности по сути раскрываемых вопросов.

«Неудовлетворительно» - есть серьезные ошибки по содержанию или полное отсутствие знаний и умений.

#### Критерии оценки для теста:

Оценка	Критерии
«Отлично»	85 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	70 – 84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55 – 69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

#### Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.

**Оценка «отлично»** ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

**Оценка «хорошо»** ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

#### **Критерии оценки качества выполнения самостоятельных работ:**

«Отлично» - обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для создания презентаций и докладов материалы из литературных источников и интернет ресурсов, используют практические умения и навыки в области компьютерных технологий. Работа оформляется в соответствии с установленными правилами.

«Хорошо» - используют рекомендованные преподавателем литературные источники и интернет ресурсы. Могут быть незначительные недочеты в содержании и оформлении работы.

«Удовлетворительно» - самостоятельная работа корректируется при помощи преподавателя.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не заинтересованы в выполнении задания, предусмотренного учебным планом и рабочей программой дисциплины.

## 4 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебный кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Итоговая аттестация	Раздаточный материал: бланки контрольных тестов

### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

#### *Основные источники:*

- 1 Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст] : учебник / Г. М. Шеламова. - 16-е изд., стер. - М. : Академия, 2017. - 190 с.
- 2 Лавриненко, В. Н. Психология общения [Текст] : учебник / В. Н. Лавриненко, Чернышова Л. И. - М. : Юрайт, 2018. - 350 с.
- 3 Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гарькуша. - М. : ИНФРА-М ; М. : РИОР, 2018. - 111 с.

#### *Дополнительные источники:*

- 4 Столяренко, Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2017. - 317 с.

#### *Интернет-источники:*

[http://www.sunhome.ru/books/psihologiya\\_obscheniya](http://www.sunhome.ru/books/psihologiya_obscheniya)

### 4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) психологии КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### Задания для текущей аттестации

#### Вопросы к опросу

1. Конфликтология как комплексная научная дисциплина.
2. Предмет, объект и субъекты конфликтологии.
3. Специализированные методы исследования конфликтного взаимодействия.
4. Предпосылки возникновения и развития конфликтологии.
5. Конфликт в системе социальных процессов: основные черты и условия возникновения.
6. Типология конфликтов: основная классификация и виды.
7. Основные структурные элементы конфликта, их характеристика.
8. Конфликт: причины и функции.
9. Динамика конфликта как процесс изменений.
10. Внутриличностный конфликт: причины и последствия.
11. Ролевой конфликт – распространенная форма внутриличностного конфликта.
12. Межличностный конфликт: понятие, причины, структура, элементы и формы.
13. Семейные конфликты, их специфика и особенности.
14. Специфика педагогических конфликтов, типология и причины.
15. Внутригрупповой конфликт: понятие, причины, виды и типы.
16. Особенности межгрупповых конфликтов.
17. Формы завершения конфликта, их характеристика.
18. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс.
19. Стратегии выхода из конфликта.
20. Конструктивное и деструктивное разрешение конфликтов.
21. Разрешение конфликтов без посредника.
22. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.
23. Управление конфликтами как совокупность нескольких видов деятельности.
24. Содержание, основные этапы, методы управления конфликтами.
25. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
26. Влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте.
27. Технологии управления конфликтами.
28. Формы проявления и способы разрешения внутриличностного конфликта
29. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
30. Технологии рационального поведения в конфликте.
31. Специфика конфликтологии в системе социальной работы.
32. Конфликтогенная специфика особенностей характера безработных.

33. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.  
34. Конфликтогенная специфика особенностей характерологических особенностей подростков в условиях социальной изоляции.

### Задание для итоговой аттестации

#### ВАРИАНТ 1

1. Однопричинных конфликтов не бывает  
А – согласен  
Б - не согласен
2. Оба конфликтера идут на уступки в своих интересах, если конфликт решается  
А - силовой моделью  
Б - компромиссом  
В - ревизией целей
3. Посредник-арбитр проводит переговоры, и не принимает решение  
А - да  
Б – нет
4. Личностно-групповые конфликты всегда деструктивны  
А – да  
Б – нет
5. Конфликтеры имеют одинаковый статус  
А – в смешанных конфликтах  
Б – в горизонтальных конфликтах  
В – в вертикальных конфликтах
6. Правильно конфликтовать -это  
А - разрешать конфликты  
Б – предотвращать конфликты
7. Если в результате разрешения конфликта нет победителей и побежденных, значит использовалась  
А - силовой модель  
Б - интегральной модель  
В - ни то и ни другое
8. Интересы конфликтеров-это  
А - цели конфликтеров

Б - долговременные установки конфликтеров  
В - и то и другое

9. Самыми распространенными считаются конфликты

А - Ценностные  
Б – Ресурсные

10. Если в конфликте участвуют большие группировки, он является

А – лично-групповым  
Б – смешанным  
В – социальным

## **ВАРИАНТ 2**

1. Партия конфликта – это группа лиц, поддерживающих ту или другую сторону

А – да  
Б – нет

2. Конфликт между двумя начальниками является

А – силовым  
Б – горизонтальным  
В - деструктивным

3. Лично-групповые конфликты бывают

А - горизонтальные  
Б- вертикальные  
В- ни то и ни другое

4. Для успешного разрешения любого конфликта можно использовать модель

А – компромисс  
Б - ревизия целей  
В – силовую

5. Чтобы окончательно решить конфликт, необходимо

А - устранить все его причины  
Б - устранить первопричину  
В - то и другое верно

6. Повод-это специально подстроенное событие, приводящее к конфликту

А – да  
Б – нет

7. Конфликт не решается, если

А - он неразрешимый

Б - его не решают

В - и то и другое верно

8. Для временного решения конфликта уместно применить следующую модель

А - ревизия целей

Б – компромисс

9. Если конфликт необходимо разрешить быстро, необходимо использовать модель

А – сотрудничество

Б - силовая модель

В – компромисс

10. Межличностные конфликты всегда являются

А – быстотечными

Б – долговременными

В – ни то и ни другое

Г – то и другое правильно

### **ВАРИАНТ 3**

1. Посредник - медиатор

А - вмешивается в конфликт и принимает решения

Б - только консультирует конфликтеров

В - проводит переговоры, но в конфликт не вмешивается

2. Любой конфликт может привести как к положительному так и отрицательному результату

А - для обоих конфликтеров

Б - для одного из конфликтеров

В - для социальной системы, элементом которой является конфликт

Г – все верно

Д – все неверно

3. Компромисс, сотрудничество, уступка, избегание, соперничество – это

А – стили поведения в конфликте

Б – модели разрешения конфликтов

В – ни то и ни другое

4. Личностно-групповые конфликты бывают только вертикальными

А – да

Б – нет

5. Эскалация конфликта – это примирение сторон

А – да

Б – нет

6. Наиболее трудноразрешимыми являются

А - ресурсные конфликты

Б - ценностные конфликты

В - территориальные конфликты

7. Партия конфликта - это наиболее активная группа участников конфликта

А – да

Б – нет

8. Интересы обоих конфликтеров сохраняются при использовании

А – интегральной модели

Б – силовой модели

В - ни то и ни другое

9. Конструктивные конфликты всегда решаются силовой моделью

А – да

Б – нет

Допишите предложение

10. Конфликтогены - это способствующие конфликту....

## ОТВЕТЫ

вариант	1	2	3
1	А	А	В
2	Б	Б	Г
3	Б	В	А
4	Б	Б	Б
5	Б	Б	Б
6	А	Б	Б
7	Б	Б	Б
8	Б	Б	А
9	Б	Б	Б
10	В	В	слова или действия