

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Железнов Лев Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 27.01.2019
Уникальный программный ключ:
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f51

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кировский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Л.М. Железнов
«23» мая 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения и конфликта в профессиональной деятельности»

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) ОПОП – «Социальная работа»

Форма обучения заочная

Срок освоения ОПОП 5 лет

Кафедра психологии и педагогики

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

1) ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденного Министерством образования и науки РФ «05» февраля 2018 г.

2) Учебного плана по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России 26.04.2019 г. протокол № 4.

3) Профессионального стандарта Специалист по социальной работе, утвержденного Министерством труда и социальной защиты РФ «22» октября 2013 г., приказ № 571н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена:

кафедрой психологии и педагогики 26.04.2019 г. (протокол № 9/1)

Заведующий кафедрой Новгородцева И.В.

Ученым советом социально-экономического факультета 22.05.2019 г. (протокол № 5)

Председатель Ученого совета факультета Л.Н. Шмакова

Центральным методическим советом 23.05.2019 г. (протокол № 5)

Председатель ЦМС Е.Н. Касаткин

Разработчик:

доцент кафедры психологии и педагогики М.Г. Кочуров

Рецензенты:

Зав. кафедрой гуманитарных и социальных наук ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, к.и.н., доцент Л.Г. Сахарова

Зав. отделением сестринского дела и фельдшерского КОГПОБУ «Кировский медицинский колледж» О.В. Бельтюкова

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	4
1.5. Виды профессиональной деятельности	4
1.6. Формируемые компетенции выпускника	4
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	5
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	6
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	6
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	6
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	6
3.4. Тематический план лекций	6
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	7
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	7
3.7. Лабораторный практикум	7
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ	7
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	7
4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	7
4.2. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	7
4.2.1. Основная литература	8
4.2.2. Дополнительная литература	8
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	8
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем	8
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	8
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)	9
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	10
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)

Формирование теоретических знаний и практических навыков психологии общения и конфликтологии для дальнейшего их использования в социальной работе.

1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)

- 1.Эффективная реализация технологий социальной работы и мер социальной защиты с целью улучшения условий жизнедеятельности граждан и семей.
- 2.Предоставление типовых социально-психологических услуг отдельным лицам и семьям.
- 3.Формирование навыков общения в социальной сфере.
- 4.Формирование навыков анализа и разрешения конфликтов в социальной сфере.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Психология общения и конфликта» относится к блоку Б 1. Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины формируются при изучении дисциплин: Психология социальной работы, Социология.

Является предшествующей для изучения дисциплин: Социальная работа в группах, Социальная работа с семьей, Социальная работа с лицами и группами девиантного поведения.

1.4. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших рабочую программу дисциплины (модуля), являются: отдельные лица, семьи, группы населения и общности, нуждающиеся в социальной защите.

1.5. Типы задач профессиональной деятельности

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: социально-технологический.

1.6. Формируемые компетенции выпускника

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п/п	Результаты освоения ОПОП (индекс и содержание компетенции)	Индикатор достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства	
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6	7	8
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД УК 3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Методологические основы психологии общения	Использовать инструменты межличностной коммуникации	Навыками профессионального общения и сотрудничества	решение ситуационных задач, тестирование	тестирование, собеседование

		ИД УК 3.2 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата, учитывая особенности поведения других членов команды	Методологические основы конфликтологии	Урегулировать конфликты	Навыками предупреждения и разрешения конфликтов	решение ситуационных задач, тестирование	тестирование, собеседование
--	--	--	--	-------------------------	---	--	-----------------------------

Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 час.

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры	
			5	6
1		2	3	4
Контактная работа (всего)		14	6	8
в том числе:				
Лекции (Л)		6	6	
Практические занятия (ПЗ)		8		8
Семинары (С)				
Лабораторные занятия (ЛР)				
Самостоятельная работа (всего)		85	30	55
В том числе:				
- контрольная работа		23	8	15
- подготовка к занятиям		25	9	16
- подготовка к текущему контролю		19	7	12
- подготовка к промежуточной аттестации		18	6	12
Вид промежуточной аттестации	экзамен	контактная работа	3	3
		самостоятельная работа	6	6
Общая трудоемкость (часы)		108	36	72
Зачетные единицы		3	1	2

Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела (темы разделов)
1	2	3	4
1.	УК-3	Психология общения	Понятие об общении и взаимодействии. Виды общения. Активные формы общения, деловое общение.
2.	УК-3	Психология конфликта	Понятие конфликта, виды конфликтов. Причины и функции конфликтов. Теории конфликта. Предупреждение и разрешение конфликтов в профессиональной деятельности.

3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		1	2
1	Социальная работа в группах	+	+
2	Социальная работа с семьей	+	+
3	Социальная работа с лицами и группами девиантного поведения	+	+

3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)		Л	ПЗ	ЛЗ	Сем	СРС	Всего часов
1	2		3	4	5	6	7	8
1	Психология общения		4	4			45	53
2	Психология конфликтов		2	4			40	46
3	Вид промежуточной аттестации	экзамен	контактная работа					6
			самостоятельная работа					
Итого:			6	8			85	108

3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)	
				5	6
1	2	3	4	5	6
1	1	Понятие об общении и взаимодействии	Понятие об общении, структура общения.	2	-
2	2	Понятие конфликта, виды конфликтов.	Виды конфликтов.	2	-
3	2	Причины и функции конфликтов.	Причины конфликтов.	2	-
Итого:				6	-

3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Содержание практических (семинарских) занятий	Трудоемкость (час)	
				5	6
1	2	3	4	5	6
1	1	Виды общения.	Невербальное общение.	-	2
2	1	Активные формы общения.	Групповая дискуссия.	-	2
3	2	Теории конфликта.	Теория Томаса.	-	2
4	2	Предупреждение и разрешение конфликтов в профессиональной деятельности.	Этапы разрешения конфликтов. Правила и нормы общения в конфликтном взаимодействии.	-	2
Итого:				-	8

3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
1	5	Психология общения	подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю	30
Итого часов в семестре:				30
1	6	Психология общения	подготовка к занятиям, подготовка к тестированию, подготовка к текущему контролю	15
2		Психология конфликта	подготовка к занятиям, подготовка к тестированию, подготовка к текущему контролю	40
Итого часов в семестре:				55
Всего часов на самостоятельную работу:				85

3.7. Лабораторный практикум

-

3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ

-

Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)

4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Тестовые задания, ситуационные задачи, методические указания для обучающихся.

4.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

4.2.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие	Самыгин С.И.	М.: Дашков, 2013	3	

4.2.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Конфликтология в социальной работе	Сорокина Е.Г., Вдовина М.В.	М.: Дашков и К, 2016		+
2	Конфликтология	Анцупов А.Я., Шипилов А.И.	СПб.: Питер, 2019		+

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

-

4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

Для осуществления образовательного процесса используются презентации.

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

1. Договор Microsoft Office (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
2. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный).
3. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License от 12.07.2018, лицензии 685В-МУ\05\2018 (срок действия – 1 год).

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

- 1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.
- 2) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovgma.ru/>.
- 3) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.
- 4) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
- 5) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

В процессе преподавания дисциплины (модуля) используются следующие специальные помещения:

Наименование специализированных помещений	Номер кабинета, адрес	Оборудование, технические средства обучения, размещенные в специализированных помещениях
учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	№ 313 г. Киров, ул. К. Маркса 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	№ 313 г. Киров, ул. К. Маркса 137 (1 корпус)	учебная мебель, ПК, мультимедиа оборудование
помещения для самостоятельной работы	№ 106 г. Киров, ул. К. Маркса 112 (3 корпус)	учебная мебель, ПК

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу.

Основное учебное время выделяется на практические занятия.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При изучении учебной дисциплины (модуля) обучающимся необходимо освоить практические умения по использованию инструментов межличностной коммуникации и способов урегулирования конфликтов.

При проведении учебных занятий кафедра обеспечивает развитие у обучающихся навыков межличностной коммуникации, принятия решений (путем проведения ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций).

Лекции:

Классическая лекция. Рекомендуется при изучении тем: понятие об общении и взаимодействии, понятие конфликта, виды конфликтов, причины и функции конфликтов.

На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзамену, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала проводится в мультимедийной форме. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Практические занятия:

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области эффективной межличностной коммуникации и способов урегулирования конфликтов.

Практические занятия проводятся в виде ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

При изучении дисциплины используются следующие формы практических занятий:

- ролевые игры;
- тренинги;
- анализ ситуаций.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Психология общения и конфликта в профессиональной деятельности» и включает подготовку к занятиям, подготовку к текущему контролю.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Психология общения и конфликта в профессиональной деятельности» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Во время изучения дисциплины обучающиеся изучают то содержание тем, которое отводится на СРС.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме решения ситуационных задач и тестирования.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием тестового контроля и собеседования.

Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) (приложение А)

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой. Лекции нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с учебной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий материал по источникам, рекомендуемым программой.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесобразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является экзамен. На экзамене обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Подробные методические указания к практическим занятиям и внеаудиторной самостоятельной работе по каждой теме дисциплины представлены в приложении А.

Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (приложение Б)

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

ОС как система оценивания состоит из следующих частей:

1. Перечня компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовых контрольных заданий и иных материалов.
4. Методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении Б.

Приложение А к рабочей программе дисциплины (модуля)

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
«Психология общения и конфликта в профессиональной деятельности»**

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
Профиль Социальная работа

**Раздел 1. Психология общения
Тема 1.1: Понятие об общении и взаимодействии**

Цель: изучение методологических основ общения и взаимодействия.

Задачи:

1. Рассмотреть определения общения, коммуникации, взаимодействия.
2. Изучить структуру общения.
3. Изучить содержание трех сторон общения.

Обучающийся должен знать: методологические основы процесса общения.

Обучающийся должен уметь: анализировать все стороны общения в межличностной коммуникации.

Обучающийся должен владеть: навыками использования сторон общения.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- 1) Чем общение отличается от коммуникации?
- 2) Что входит в коммуникативную сторону общения?
- 3) Что входит в интерактивную сторону общения?
- 4) Что входит в перцептивную сторону общения?
- 5) Назовите и охарактеризуйте основные типы взаимодействия.

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Поступки и действия людей по отношению друг к другу – это ... сторона общения.

- А) коммуникативная
- Б) интерактивная
- В) перцептивная
- Г) вербальная

2. Обмен информацией между людьми – это ... сторона общения.

- А) коммуникативная
- Б) интерактивная
- В) перцептивная
- Г) вербальная

3. Процесс восприятия партнерами друг друга – это ... сторона общения.

- А) перцептивная
- Б) коммуникативная
- В) интерактивная
- Г) невербальная

4. Автор теории «символического интеракционизма»:

- А) Э. Берн
- Б) Г. Келли
- В) Г. Мид
- Г) Ч. Кули

5. Автор теории «каузальной атрибуции»:

- А) Э. Берн
- Б) Г. Мид
- В) Ч. Кули
- Г) Г. Келли

Ответы на тесты: 1Б, 2А, 3А, 4В, 5Г

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие [Текст]. - М.: Дашков, 2013.

Дополнительная:

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология [Электронный ресурс]. - СПб.: Питер, 2019.

Тема 1.2: Виды общения

Цель: изучение видов общения, особенностей невербального общения.

Задачи:

- 1. Изучить основания классификаций видов общения.
- 2. Изучить особенности невербального общения.
- 3. Обучить навыкам использования невербального общения в профессиональной деятельности.

Обучающийся должен знать: виды общения и их классификации, особенности невербального общения.

Обучающийся должен уметь: использовать инструменты межличностной коммуникации.

Обучающийся должен владеть: навыками профессионального общения.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- 1) Какие виды общения Вы знаете?
- 2) Приведите пример внутриличностной коммуникации.
- 3) Что относится к невербальному общению?
- 4) Что изучает проксимика?
- 5) Приведите примеры жестов лжи.

2. Практическая работа. Выполнение практических заданий - решение ситуационных задач по невербальным формам общения под контролем преподавателя.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Типология общения по целям:

- А) деловое - личное
- Б) вербальное – невербальное
- В) прямое – опосредованное
- Г) межличностное - групповое

2. Типология общения по каналу информации:

- А) деловое - личное
- Б) вербальное – невербальное
- В) прямое – опосредованное
- Г) межличностное - групповое

3. Прихорашивание, поправление волос относится к жестам:

- А) уверенности
- Б) замешательства
- В) скуки
- Г) эротическим

4. Скрещенные на груди руки являются жестом:

- А) готовности
- Б) закрытости
- В) фрустрации

- Г) оценки
5. Шпалеобразное соединение кончиков пальцев рук («купол») является жестом:
А) замешательства
Б) скуки
В) эротическим
Г) уверенности

Ответы на тесты: 1А, 2Б, 3Г, 4Б, 5Г

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие [Текст]. - М.: Дашков, 2013.

Дополнительная:

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология [Электронный ресурс]. - СПб.: Питер, 2019.

Тема 1.3: Активные формы общения, деловое общение

Цель: изучение специфики активных форм общения, делового общения.

Задачи:

1. Изучить метод брейнштурминга.
2. Изучить метод деловых игр.
3. Изучить метод групповой дискуссии.

Обучающийся должен знать: основные активные формы общения.

Обучающийся должен уметь: использовать активные формы общения в профессиональной деятельности.

Обучающийся должен владеть: навыками профессионального общения.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- 1) Из каких фаз состоит метод брейнштурминга?
- 2) Какие примеры деловых игр Вы знаете?
- 3) Каковы рекомендации участникам групповой дискуссии?
- 4) Из каких фаз состоит групповая дискуссия?
- 5) Каковы требования к ведущему групповой дискуссии?

2. Задания для групповой работы

Дана ситуация: отделение трансплантологии по пересадке донорского сердца, неожиданно поступает сердце. На очереди 5 человек, у всех ситуация критическая, каждому осталось жить не более 1 месяца: 1) пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, его работа близка к завершению 2) 16-летняя беременная девушка с больным сердцем 3) молодая симпатичная женщина, пользующаяся исключительной любовью со стороны сотрудников больницы 4) врач той же больницы 5) мать двоих детей, только что похоронившая мужа, погибшего в автомобильной катастрофе.

Кому отдать предпочтение? Группа делится на 3-4 малые группы, каждая – предлагает и отстаивает свою версию. Формируется небольшая группа экспертов, их задача: кто в каждой из малых групп был лидером и почему? какая из малых групп нашла более весомый довод, правильный подход к решению проблемы? какая победила в конфликтной ситуации и почему? На наработку идей и выработки стратегии отводится 30-40 мин. После этого каждая переговаривает с 2-3 остальными группами – 15 мин. После этого – заседание всех групп и переговоры по решению конфликта. Потом – подведение итогов.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Метод группового решения творческих проблем:

- А) майнштурминг
- Б) брейнштурминг
- В) групповая дискуссия
- Г) фокус-группа

2. Требования к рабочей группе в брейнштурминге:

- А) 6-10 чел., с равным социальным статусом
- Б) 4-6 чел., гомогенные по полу и возрасту

- В) 12-16 чел., сотрудники одной организации
- Г) 18-20 чел., одной профессиональной группы
- 3. Основная цель метода деловых игр:
 - А) отработка управленческих решений
 - Б) сокращение времени накопления опыта
 - В) определение лидера группы
 - Г) анализ внутригрупповых конфликтов
- 4. Виды деловых игр по критерию конечной цели:
 - А) жесткие - свободные
 - Б) детерминированные – стохастичные
 - В) обучающие – констатирующие
 - Г) интерактивные – неинтерактивные
- 5. Рекомендация участникам групповой дискуссии:
 - А) попробовать навязать свое мнение остальным участникам
 - Б) избегать эмоциональной напряженности в группе
 - В) стремиться принять решения путем общего голосования
 - Г) рассматривать различные мнения как помощь при принятии общего решения

Ответы на тесты: 1Б, 2А, 3Б, 4В, 5Г

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие [Текст]. - М.: Дашков, 2013.

Дополнительная:

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология [Электронный ресурс]. - СПб.: Питер, 2019.

Раздел 2: Психология конфликтов

Тема 2.1: Понятие конфликта, виды конфликтов

Цель: изучение методологических основ конфликтологии.

Задачи:

1. Рассмотреть определения конфликта.
2. Изучить виды конфликтов по различным основаниям.
3. Рассмотреть примеры различных видов конфликтов.

Обучающийся должен знать: методологические основы конфликтологии.

Обучающийся должен уметь: классифицировать конфликты.

Обучающийся должен владеть: навыками анализа конфликтов.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- 1) Дайте определение конфликта.
- 2) Какие основания для типологии конфликтов Вам известны?
- 3) Перечислите особенности межличностных конфликтов
- 4) Назовите типы межличностных конфликтов.
- 5) Перечислите особенности групповых конфликтов.

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Конфликт – это:

- А) борьба мнений
- Б) спор дискуссия по острой проблеме
- В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений
- Г) соперничество, направленное на достижение победы

2. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла в:

- А) конце XIX века
- Б) начале XX века
- В) 30-е годы XX века
- Г) конце 50-х годов XX века

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
(УК-3)

- А) К. Маркса, Ф. Энгельса, О. Конта
- Б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда
- В) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа
- Г) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса

4. Вид конфликта, причиной которого является членство человека в разных социальных группах:
(УК-3)

- А) личный
- Б) межличностный
- В) принадлежности
- Г) социального давления

5. Вид конфликта, причиной которого являются отношения между двумя или несколькими членами одной группы: (УК-3)

- А) личный
- Б) межличностный
- В) принадлежности
- Г) социального давления

Ответы на тесты: 1В, 2Г, 3В, 4В, 5Б

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие [Текст]. - М.: Дашков, 2013.

Дополнительная:

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология [Электронный ресурс]. - СПб.: Питер, 2019.

2. Сорокина, Е. Г., Вдовина, М. В. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]. -

М.: Дашков и К, 2016.

Тема 2.2: Причины и функции конфликтов

Цель: изучение методологических основ конфликтологии.

Задачи:

1. Изучить основные причины конфликтов.
2. Изучить функции конфликтов.
3. Рассмотреть признаки и сигналы конфликтов в группах.

Обучающийся должен знать: функции конфликтов.

Обучающийся должен уметь: анализировать причины конфликтных ситуаций.

Обучающийся должен владеть: навыками выявления признаков конфликтов в группах.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- 1) Каковы объективные факторы причин конфликтов?
- 2) Что входит в организационно-управленческие причины конфликтов?
- 3) По каким причинам происходят конфликты в производственных группах?
- 4) Укажите позитивные функции конфликтов.
- 5) Что может быть признаками конфликтных ситуаций в рабочих группах?

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. К социально-психологическим причинам конфликтов относится: (УК-3)

- А) психологическая несовместимость
- Б) несоответствие структуры организации ее деятельности
- В) недостаток благ
- Г) индивидуально-психологические особенности людей

2. К организационно-управленческим причинам конфликтов относится: (УК-3)

- А) психологическая несовместимость
- Б) несоответствие структуры организации ее деятельности
- В) недостаток благ

- Г) индивидуально-психологические особенности людей
3. К объективным причинам конфликтов относится: (УК-3)
- А) психологическая несовместимость
- Б) несоответствие структуры организации ее деятельности
- В) недостаток благ
- Г) индивидуально-психологические особенности людей
4. К позитивным функциям конфликтов относится: (УК-3)
- А) уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
- Б) разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- В) сложное восстановление деловых отношений
- Г) чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия
5. К негативным функциям конфликтов относится: (УК-3)
- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- В) ухудшение социально-психологического климата в коллективе
- Г) стимулирование к изменениям и развитию

Ответы на тесты: 1А, 2Б, 3В, 4Б, 5В

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие [Текст]. - М.: Дашков, 2013.

Дополнительная:

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология [Электронный ресурс]. - СПб.: Питер, 2019.

2. Сорокина, Е. Г., Вдовина, М. В. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]. -

М.: Дашков и К, 2016.

Тема 2.3: Теории конфликта

Цель: изучение методологических основ конфликтологии, различных подходов к поведению в конфликте.

Задачи:

1. Рассмотреть различные теории конфликтов.
2. Изучить теорию конфликтов Томаса.
3. Обучить навыкам определения стратегий поведения личности в конфликте.

Обучающийся должен знать: методологические основы конфликтологии.

Обучающийся должен уметь: классифицировать стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии.

Обучающийся должен владеть: навыками анализа поведения в конфликте.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- 1) Какие теории конфликтов Вы знаете?
- 2) В чем особенности конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии?
- 3) Сколько стратегий описывает теория Томаса?
- 4) Опишите стратегию уклонения от конфликта.
- 5) Укажите условия для использования стратегии сотрудничества.

2. Практическая работа. Выполнение теста Томаса, подсчет баллов по шкалам теста, анализ и интерпретация данных под контролем преподавателя.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Стремится уладить конфликт; нацелен на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику: (УК-3)

- А) конструктивная модель
- Б) деструктивная модель
- В) конформистская модель
- Г) философская модель

2. Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность: (УК-3)
- А) конструктивная модель
 - Б) деструктивная модель
 - В) конформистская модель
 - Г) философская модель
3. Пассивен, склонен к уступкам; непоследователен в суждениях, поведении: (УК-3)
- А) конструктивная модель
 - Б) деструктивная модель
 - В) конформистская модель
 - Г) философская модель
4. Стратегия, при которой активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т.д.: (УК-3)
- А) соперничество
 - Б) сотрудничество
 - В) компромисс
 - Г) приспособление
5. Стратегия, при которой действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов: (УК-3)
- А) соперничество
 - Б) сотрудничество
 - В) компромисс
 - Г) приспособление

Ответы на тесты: 1А, 2Б, 3В, 4А, 5Г

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие [Текст]. - М.: Дашков, 2013.

Дополнительная:

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология [Электронный ресурс]. - СПб.: Питер, 2019.

2. Сорокина, Е. Г., Вдовина, М. В. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]. - М.: Дашков и К, 2016.

Тема 2.4: Предупреждение и разрешение конфликтов в профессиональной деятельности

Цель: обучение навыкам предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.

Задачи:

1. Рассмотреть этапы разрешения конфликтных ситуаций.
2. Изучить приемы управления эмоциями.
3. Изучить правила и нормы общения в конфликтных ситуациях.
4. Изучить психологические способы разрешения конфликтов.

Обучающийся должен знать: правила и нормы поведения в конфликтных ситуациях.

Обучающийся должен уметь: урегулировать конфликты.

Обучающийся должен владеть: навыками предупреждения и разрешения конфликтов.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

- 1) Каковы этапы разрешения конфликтов?
- 2) Какие приемы управления эмоциями Вы знаете?
- 3) Перечислите основные нормы общения в конфликтном взаимодействии.
- 4) Укажите группы методов управления конфликтами.
- 5) Перечислите психологические способы разрешения деловых конфликтов.

2. Практическая работа. Выполнение практических заданий по алгоритму под контролем преподавателя:

1. Самообследование «Оценка глубины конфликта».
2. Проанализировать конфликтные ситуации, оценив выраженность каждого из 8 факторов.
3. Работа с конфликтными ситуациями с использованием «Карты конфликта» и ролевого взаимодействия с использованием «Матрицы возможностей».
4. Оценка выбора стратегий, вариантов поведения в конфликте.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

- 1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.
 - 2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:
 1. Управление конфликтами – это: (УК-3)
 - А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
 - Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
 - В) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня направленности между нами
 - Г) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих
 2. Под конфликтами в сфере управления понимают: (УК-3)
 - А) конфликт между субъектами и объектами управления
 - Б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления
 - В) конфликты между субъектами управления различных уровней
 - Г) конфликты между руководителем и подчиненным
 3. Административный способ, при котором руководитель четко формулирует условия выполнения задания: что конкретно сделать, кто ответственный за работу: (УК-3)
 - А) выдачи заданий
 - Б) формулы отрицательной оценки
 - В) разъяснения требований
 - Г) иерархии подчинения
 4. Административный способ, при котором подчиненные должны четко знать, чье распоряжение они выполняли и кому должны персонально отчитываться: (УК-3)
 - А) выдачи заданий
 - Б) формулы отрицательной оценки
 - В) разъяснения требований
 - Г) иерархии подчинения
 5. Административный способ, при котором при указаниях сотрудникам необходимо учитывать характерологические особенности людей, уровень их знания и опыта: (УК-3)
 - А) выдачи заданий
 - Б) формулы отрицательной оценки
 - В) разъяснения требований
 - Г) иерархии подчинения
- Ответы на тесты: 1Б, 2А, 3В, 4Г, 5А

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Самыгин, С. И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие [Текст]. - М.: Дашков, 2013.

Дополнительная:

1. Сорокина, Е. Г., Вдовина, М. В. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]. - М.: Дашков и К, 2016.

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кировский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра психологии и педагогики

Приложение Б к рабочей программе дисциплины (модуля)

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине (модулю)

«Психология общения и конфликта в профессиональной деятельности»

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
Профиль Социальная работа

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

Код и содержание компетенции	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины, при освоении которых формируется компетенция	Номер семестра, в котором формируется компетенция
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД УК 3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Методологические основы психологии общения	Использовать инструменты межличностной коммуникации	Навыками профессионального общения и сотрудничества	Раздел 1. Психология общения	5
	ИД УК 3.2 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата, учитывая особенности поведения других членов команды	Методологические основы конфликтологии	Урегулировать конфликты	Навыками предупреждения и разрешения конфликтов	Раздел 2. Психология конфликта	6

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания	Оценочное средство
-----------------------	-----------------------------	--------------------

	Неудовлетворительно/ не зачтено	Удовлетворительно/ зачтено	Хорошо/ зачтено	Отлично/ зачтено	для теку- щего кон- троля	для про- межу- точной атте- стации
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде						
ИД УК 3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели						
Знать	Не знает методологические основы психологии общения	Не в полном объеме знает методологические основы психологии общения, допускает существенные ошибки	Знает основные методологические положения психологии общения, допускает ошибки	Знает методологические основы психологии общения	устный опрос	тест
Уметь	Не умеет использовать инструменты межличностной коммуникации	Частично освоено умение использовать инструменты межличностной коммуникации	Правильно использует инструменты межличностной коммуникации допускает ошибки	Самостоятельно использует инструменты межличностной коммуникации	устный опрос	себе-седование
Владеть	Не владеет навыками профессионального общения и сотрудничества	Не полностью владеет навыками профессионального общения и сотрудничества	Способен использовать навыки профессионального общения и сотрудничества	Владеет профессионального общения и сотрудничества	устный опрос	себе-седование
ИД УК 3.2. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата, учитывая особенности поведения других членов команды						
Знать	Не знает методологические основы психологии конфликта	Не в полном объеме знает методологические основы психологии конфликта, допускает существенные ошибки	Знает основные методологические положения психологии конфликта, допускает ошибки	Знает методологические основы психологии конфликта	устный опрос	тест
Уметь	Не умеет использовать способы урегулирования конфликтов	Частично освоено умение использовать способы урегулирования конфликтов	Правильно использует способы урегулирования конфликтов, допускает ошибки	Самостоятельно использует способы урегулирования конфликтов	устный опрос	себе-седование
Владеть	Не владеет навыками предупреждения и разрешения конфликтов	Не полностью владеет навыками предупреждения и разрешения конфликтов	Способен использовать навыки предупреждения и разрешения конфликтов	Владеет навыками предупреждения и разрешения конфликтов	устный опрос	себе-седование

3. Типовые контрольные задания и иные материалы

3.1. Примерные вопросы экзамену

Перечень вопросов к экзамену (УК-3):

1. Понятие об общении, взаимодействии, коммуникации.
2. Структура общения, 3 стороны общения.
3. Содержание коммуникативной стороны общения.
4. Содержание интерактивной стороны общения.
5. Содержание перцептивной стороны общения.
6. Теория каузальной атрибуции.

7. Виды общения.
8. Социальные эффекты.
9. Невербальное общение, его виды.
10. Активные формы общения: брейнштурминг, деловые игры.
11. Активные формы общения: групповая дискуссия.
12. Активные формы общения: социально-психологический тренинг.
13. Коммуникативная компетентность.
14. Деловое общение, его виды и формы.
15. Понятие конфликта.
16. Теории конфликта.
17. Виды конфликтов.
18. Причины конфликтов.
19. Стратегии поведения в конфликте.
20. Этапы разрешения конфликтов.
21. Правила и нормы общения в конфликтном взаимодействии.
22. Методы управления конфликтами.
23. Способы регуляции деловых конфликтов.
24. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.

Критерии оценки

Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении в социальной работе, проявившим творческие способности в понимании и использовании учебно-программного материала.

Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение в образовательной организации высшего образования и приступить к изучению последующих дисциплин.

3.2. Примерные тестовые задания, критерии оценки

1 уровень: не менее 20 заданий

1. Обмен информацией между людьми – это ... сторона общения. (УК-3)

А) коммуникативная

Б) интерактивная

В) перцептивная

Г) вербальная

2. Процесс восприятия партнерами друг друга – это ... сторона общения. (УК-3)

А) перцептивная

Б) коммуникативная

В) интерактивная

Г) невербальная

3. Состояние напряжения, возникающее у человека, когда у него имеются две и более идеи, противоречащие друг другу: (УК-3)

А) коммуникативная сторона общения

Б) когнитивный диссонанс

В) каузальная атрибуция

Г) перцептивная сторона общения

4. В теории Г. Келли склонность людей приписывать причины успеха себе, а неудач – обстоятельствам называется ... ошибкой атрибуции. (УК-3)

А) мотивационной

Б) фундаментальной

В) ситуационной

Г) обстоятельственной

5. Тип атрибуции, при которой причина события приписывается какому-либо предмету: (УК-3)

А) личностная

Б) обстоятельственная

В) объектная

Г) ситуационная

6. Типология общения по целям: (УК-3)

А) деловое - личное

Б) вербальное – невербальное

В) прямое – опосредованное

Г) межличностное - групповое

7. Типология общения по каналу информации: (УК-3)

А) деловое - личное

Б) вербальное – невербальное

В) прямое – опосредованное

Г) межличностное - групповое

8. Типология общения по количеству участников: (УК-3)

А) деловое - личное

Б) вербальное – невербальное

В) прямое – опосредованное

Г) межличностное - групповое

9. Основная цель социально-психологического тренинга: (УК-3)

А) повышение компетентности в общении

Б) сокращение времени накопления опыта

В) определение лидера группы

Г) анализ внутригрупповых конфликтов

10. Основная цель метода деловых игр: (УК-3)

А) отработка управленческих решений

Б) сокращение времени накопления опыта

В) определение лидера группы

Г) анализ внутригрупповых конфликтов

11. Вид конфликта, причиной которого является членство человека в разных социальных группах: (УК-3)

А) личный

Б) межличностный

В) принадлежности

Г) социального давления

12. Вид конфликта, причиной которого являются отношения между двумя или несколькими членами одной группы: (УК-3)

А) личный

Б) межличностный

В) принадлежности

Г) социального давления

13. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла в: (УК-3)

А) конце XIX века

Б) начале XX века

В) 30-е годы XX века

Г) конце 50-х годов XX века

14. Конфликт – это: (УК-3)

А) борьба мнений

Б) спор дискуссия по острой проблеме

В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

Г) соперничество, направленное на достижение победы

15. Внутриличностный конфликт - это: (УК-3)

А) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач

Б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией

В) столкновение противоположно направленных мотивов личности

Г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности

16. К групповым конфликтам относятся конфликты: (УК-3)

А) личность – группа

Б) группа – группа

В) личность – группа и группа – группа

Г) руководитель и коллектив

17. Конфликтная ситуация – это: (УК-3)

А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия

Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия

В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

Г) причина конфликта

18. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами: (УК-3)

А) К. Маркса, Ф. Энгельса, О. Конта

Б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда

В) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа

Г) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса

19. Управление конфликтами – это: (УК-3)

А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики

Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

В) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня направленности между нами

Г) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

20. Под конфликтами в сфере управления понимают: (УК-3)

А) конфликт между субъектами и объектами управления

Б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления

В) конфликты между субъектами управления различных уровней

Г) конфликты между руководителем и подчиненным

2 уровень:

1. Соотнесите стороны общения процессам: (УК-3)

Коммуникативная	прием и передача информации между людьми
Интерактивная	взаимодействие между людьми
Перцептивная	восприятие людьми друг друга

2. Соотнесите фазы в брейншторминге их длительности: (УК-3)

Вступительная	10-15 мин.
Основная	30-60 мин.
Заключительная	5-10 мин

3. Соотнесите этапы групповой дискуссии их содержанию: (УК-3)

Вступительная	определение целей и темы
Основная	сбор информации по проблеме
Заключительная	упорядочивание и оценка информации по проблеме

4. Соотнесите этапы деловых игр их содержанию: (УК-3)

Конструирование игры	определение ролей участников, игровой ситуации
Подготовительный этап	инструктаж участников, распределение ролей и функций

Основной этап	достижение поставленной цели
5. Соотнесите принципы социально-психологического тренинга примерам: (УК-3)	
Активности	апробировать, использовать новые способы поведения
Объективности	осознание собственного поведения
Партнерского общения	учитывать интересы других людей

3 уровень:

1. Вы видите человека со сцепленными вместе пальцами рук: (УК-3)



Как вы проинтерпретируете данный жест?

- А) интерес к происходящему
- Б) скрывание своего негативного отношения
- В) готовность к действиям
- Г) уверенности в себе

2. Вы видите человека с наклоненной в сторону головой: (УК-3)



Как вы проинтерпретируете данный жест?

- А) скука и апатия
- Б) негативное отношение к происходящему
- В) интерес к происходящему
- Г) замешательство

3. Вы видите человека с указательным пальцем у лица: (УК-3)



Как вы проинтерпретируете данный жест?

- А) открытости и готовности общаться
- Б) скука и апатия
- В) интерес к происходящему
- Г) критическое отношение к происходящему

Критерии оценки:

«отлично» - 91% и более правильных ответов;

«хорошо» - 81%-90% правильных ответов;

«удовлетворительно» - 71%-80% правильных ответов;

«неудовлетворительно» - 70% и менее правильных ответов.

3.3. Примерные ситуационные задачи, критерии оценки

1. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру. В конечном итоге между ними возникла драка» (УК-3):

А) тип Б

Б) тип В

В) тип А

Г) тип Г

2. Определите тип конфликта: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке, письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй оценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт» (УК-3):

а) тип Б

б) тип А

в) тип В

г) тип Г

3. Определите тип конфликта: Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональных способностей. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять должностные обязанности. Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем начинается конфликт» (УК-3):

а) тип А

б) тип В

в) тип Б

г) тип Г

4. Выберите в своём воображении кто из студентов группы вам не нравится. Оцените, является ли эта неприязнь результатом (УК-3):

А) ваших индивидуальных особенностей (стереотипов, установок);

Б) особенностей вашего партнёра;

В) особенностей ваших взаимодействий (неудачный опыт, конфликты).

5. Возьмите лист бумаги, выясните, что, с Вашей точки зрения, является общими целями коллектива, и выпишите эти цели на левую сторону листа. Если Вам не удастся сделать это, то данная цель является, очевидно, неясной. Сформулируйте ее в виде вопроса и впишите в правую колонку, так как именно здесь надо собрать все вопросы, относящиеся к целям команды (УК-3).

Что еще вам надо выяснить, чтобы Ваше представление о целях стало полным и конкретным?

Когда Вы сделаете это, приступайте ко второму шагу: запишите на другой стороне листа свое имя и свои личные цели, которые стремитесь достичь, участвуя в групповой работе.

В заключение проанализируйте, каким образом Ваши личные цели связаны с целями организации, в которую он входит.

Ту же самую работу предложите сделать всем членам коллектива с целью создания более полной картины включенности каждого сотрудника в групповую работу.

Критерии оценки

«отлично» - обучающийся правильно решает задачу и отвечает в полном объеме на поставленные вопросы.

«хорошо» - обучающийся отвечает правильно и в полном объеме, но в процессе собеседования ставились наводящие вопросы.

«удовлетворительно» - обучающийся затрудняется с решением задачи, но в процессе собеседования находит верный ответ.

«неудовлетворительно» - обучающийся не может правильно решить задачу самостоятельно и с помощью наводящих вопросов.

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

4.1. Методика проведения тестирования

Целью этапа промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

Субъекты, на которых направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии. В случае проведения тестирования на компьютерах время и место проведения тестирования преподаватели кафедры согласуют с информационно-вычислительным центром и доводят до сведения обучающихся.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий. Преподаватели кафедры разрабатывают задания для тестового этапа экзамена, утверждают их на заседании кафедры и передают в информационно-вычислительный центр в электронном виде вместе с копией рецензии. Минимальное количество тестов, составляющих фонд тестовых заданий, рассчитывают по формуле: трудоемкость дисциплины в з.е. умножить на 50.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)
- ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)
- ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)

Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы

	Вид промежуточной аттестации	
	экзамен	
Количество ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)	30	
Кол-во баллов за правильный ответ	1	
Всего баллов	30	
Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)	15	
Кол-во баллов за правильный ответ	2	
Всего баллов	30	
Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)	5	
Кол-во баллов за правильный ответ	8	
Всего баллов	40	
Всего тестовых заданий	50	
Итого баллов	100	
Мин. количество баллов для аттестации	70	

Описание проведения процедуры:

Тестирование является обязательным этапом экзамена независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

Тестирование на бумажном носителе:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 50 тестовых заданий разного уровня сложности на экзамене. Время, отводимое на тестирование, составляет не более полутора академических часов на экзамене.

Тестирование на компьютерах:

Для проведения тестирования используется программа INDIGO. Обучающемуся предлагается выполнить 50 тестовых заданий разного уровня сложности на экзамене. Время, отводимое на тестирование, составляет не более полутора академических часов на экзамене.

Результаты процедуры:

Результаты тестирования на компьютере или бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам тестирования являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «неудовлетворительно».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в экзаменационные ведомости в соответствующую графу.

4.2. Методика проведения приема практических навыков

Цель этапа промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме приема практических навыков является оценка уровня приобретения обучающимся умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии по дисциплине (модулю), или в день проведения собеседования, или может быть совмещена с экзаменационным собеседованием по усмотрению кафедры.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки умений и навыков. Банк оценочных материалов включает перечень практических навыков, которые должен освоить обучающийся для будущей профессиональной деятельности.

Описание проведения процедуры:

Оценка уровня освоения практических умений и навыков может осуществляться на основании положительных результатов текущего контроля при условии обязательного посещения всех занятий семинарского типа.

Для прохождения этапа проверки уровня освоения практических навыков обучающийся должен овладеть всеми практическими умениями и навыками, предусмотренными программой дисциплины (модуля).

Результаты процедуры:

Результаты проверки уровня освоения практических умений и навыков имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам проверки уровня освоения практических умений и навыков являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за освоение практических умений и навыков обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «неудовлетворительно».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в экзаменационные ведомости в соответствующую графу.

4.3. Методика проведения устного собеседования

Целью процедуры промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме устного собеседования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в соответствии с приказом о проведении промежуточной аттестации. Деканатом факультета, отделом подготовки кадров высшей квалификации может быть составлен индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для обучающегося при наличии определенных обстоятельств.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль), как правило, проводящий занятия лекционного типа.

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

Описание проведения процедуры:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Собеседование проводится по вопросам билета. Результат собеседования при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Результаты процедуры:

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и экзаменационные ведомости и представляются деканат социально-экономического факультета.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.