

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

СОЦИАЛЬНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СЕРВИСЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Имиджмейкерские услуги

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Социальная конфликтология в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Мельникова Л.А., кандидат культурология наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, lyudmila.melnikova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол №

11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000004DDF1E
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Социальная конфликтология в сервисе» является формирование профессиональных качеств выпускника, основанных на знаниях социального конфликта, его типах и динамики развития, путях и методах, а также средствах его разрешения и урегулирования, ориентированных на эффективное взаимодействие в сфере сервиса.

Задачи освоения дисциплины: - сформировать представления о понятии, типологии, сущности функционирования социального конфликта; - исследовать причины, динамику развития и разрешения социального конфликта; - приобрести навыки конструктивного разрешения и предотвращения конфликтов в сфере сервиса.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	РД1	Знание	сущности и формы проявления социального конфликта в деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса
			РД2	Знание	знания способов совершенствования бесконфликтного взаимодействия в межличностном общении
			РД3	Навыки	владение клиентоориентированным технологиями разрешения социальных конфликтов в сервисной деятельности
			РД4	Навыки	владение методами и методиками совершенствования системы клиентских отношений
			РД5	Умение	пользоваться клиентоориентированными технологиями для совершенствования системы клиентских отношений

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Социальная конфликтология в сервисе» направлена на освоение знаний, умений необходимых для понимания о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликта и способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия, а также поиску и применению конструктивных способов решения

конфликтов разных уровней относительно определенной ситуации в сфере сервиса. Знание социальной конфликтологии в сервисе является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенным вниманием к человеку. Современное понимание сервиса включает предоставление услуг на высоком уровне, которое невозможно без глубокого понимания конфликта. Дисциплина «Социальная конфликтология в сервисе» входит в цикл дисциплин по выбору и является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере сервиса. Она опирается и базируется на компетенциях, сформированные при изучении дисциплин «Деловые коммуникации в сервисе», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Профессиональная этика и этикет». Входными требованиями к изучению дисциплины являются способность к наблюдению, восприятию, анализу и обобщению информации; владение основами психологических знаний; владение культурой мышления, навыками самостоятельной работы. Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения следующих дисциплин: «Деловые коммуникации в сервисе», «Сервисная деятельность», «Стратегия профессиональной эффективности», «Сервисология», «Основы менеджмента в сервисе», «Технология создания имиджа» и производственной практики. Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы авиационного сервиса», «Речевая коммуникация». На данную дисциплину опираются дисциплины «Зарубежный этикет и протокол», «Невербальные средства коммуникации», «Организация обслуживания на борту воздушного судна».

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.ДВ.А	5	3	55	18	36	0	1	0	53	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в социальную конфликтологию.	РД1	2	4	0	4	собеседование

2	Общая теория конфликта	РД4	2	4	0	6	конспект
3	Сущностные характеристики внутриличностного конфликта.	РД4	2	4	0	6	дискуссия
4	Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта	РД2, РД3, РД5	2	6	0	8	Кейс-задание
5	Межличностный конфликт и его особенности.	РД2, РД3, РД5	2	4	0	8	Разноуровневые задачи и задания
6	Конфликт в сервисной организации и его основные формы.	РД1	2	4	0	8	Кейс-задание
7	Способы предупреждения и разрешение конфликтов	РД2, РД3, РД5	2	4	0	8	Кейс-задание
8	Управление конфликтами	РД1, РД4, РД5	4	6	0	5	Разноуровневые задачи и задания
Итого по таблице			18	36	0	53	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в социальную конфликтологию.

Содержание темы: Становление конфликтологии. Возникновение и развитие прикладной конфликтологии. Предмет, объект и методы социальной конфликтологии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 2 Общая теория конфликта.

Содержание темы: Специфика и сущность конфликта. Объект и предмет конфликта. Типология и причины, функции и динамика конфликта. Методы и методики диагностики социального конфликта.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 3 Сущностные характеристики внутриличностного конфликта.

Содержание темы: Понятие, характеристики, виды внутриличностного конфликта. Причины и последствия, предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 4 Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта.

Содержание темы: Стресс и дистресс. Стрессогенные факторы. Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 5 Межличностный конфликт и его особенности.

Содержание темы: Особенности межличностного конфликта. Особенности личности в возникновении конфликтов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 6 Конфликт в сервисной организации и его основные формы.

Содержание темы: Теории организации и феномен конфликта. Конфликт в сервисной организации и его основные формы. Содержание конфликта, управление конфликтами в сервисной организации. Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 7 Способы предупреждения и разрешение конфликтов.

Содержание темы: Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

Тема 8 Управление конфликтами.

Содержание темы: Определение потенциала конфликта. Диагностика коллектива и уменьшение потенциала конфликта. Алгоритмы управления конфликтом.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В конце каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала лекции. Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ профессиональной этики и этикета. В начале каждого практического занятия по текущей теме проводится опрос в форме письменной контрольной работы. Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких

сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов. В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой. Самостоятельная подготовка студентов к ролевым играм относится к групповой работе и включает в себя: - подбор и формулирование студентами (4-5 человек) ситуации, отражающей заданную тему (проблему); - распределение ролей участниками игры; - написание сценария игры и его отработка. Содержательная часть моделируемой ситуации должна отражать сущность проблемы и по продолжительности составлять не более 5 минут.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

0.1 Основная литература

0.2 Дополнительная литература

0.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

Отсутствуют

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень

информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

Программное обеспечение:

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

СОЦИАЛЬНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СЕРВИСЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Имиджмейкерские услуги

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-1 «Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии и в сервисной деятельности	РД1	Знание	сущности и формы проявления социального конфликта в деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса	Сформировавшееся систематическое знание сущности и формы проявления социального конфликта в деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса
	РД2	Знание	знания способов совершенствования бесконфликтного взаимодействия в межличностном общении	Сформировавшееся систематическое знание способов совершенствования бесконфликтного взаимодействия в межличностном общении
	РД3	Навыки	владение клиентоориентированными технологиями разрешения социальных конфликтов в сервисной деятельности	Сформировавшееся систематическое владение клиентоориентированными технологиями и разрешения социальных конфликтов в сервисной деятельности
	РД4	Навыки	владение методами и методиками совершенствования системы клиентских отношений	Сформировавшееся систематическое владение методами и методиками совершенствования системы клиентских отношений
	РД5	Умение	пользоваться клиентоориентированными технологиями для совершенствования системы клиентских отношений	Сформировавшееся систематическое умение пользоваться клиентоориентированными технологиями для совершенствования системы клиентских отношений

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : сущности и формы проявления социального конфликта в деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса	1.1. Введение в социальную конфликтологию.	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Список вопросов	Тест
		1.6. Конфликт в сервисной организации и его основные формы.	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Список вопросов	Тест
		1.8. Управление конфликтами	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Список вопросов	Тест
РД2	Знание : знание способов совершенствования бесконфликтного взаимодействия в межличностном общении	1.4. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта	Деловая и/или ролевая игра	Кейс-задача
			Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Дискуссия	Кейс-задача
			Дискуссия	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Список вопросов	Кейс-задача

			Список вопросов	Тест
		1.5. Межличностный конфликт и его особенности.	Деловая и/или ролевая игра	Кейс-задача
			Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Дискуссия	Кейс-задача
			Дискуссия	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Список вопросов	Кейс-задача
			Список вопросов	Тест
		1.7. Способы предупреждения и разрешение конфликтов	Деловая и/или ролевая игра	Кейс-задача
			Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Дискуссия	Кейс-задача
			Дискуссия	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Список вопросов	Кейс-задача
			Список вопросов	Тест
РДЗ	Навыки : владение клиентоориентированными технологиями разрешения социальных конфликтов в сервисной деятельности	1.4. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта	Кейс-задача	Разноуровневые задачи и задания
			Кейс-задача	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Список вопросов	Разноуровневые задачи и задания
			Список вопросов	Тест
			Кейс-задача	Разноуровневые задачи и задания
			Кейс-задача	Тест

		1.5. Межличностный конфликт и его особенности.	Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Список вопросов	Разноуровневые задачи и задания
			Список вопросов	Тест
		1.7. Способы предупреждения и разрешение конфликтов	Кейс-задача	Разноуровневые задачи и задания
			Кейс-задача	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Разноуровневые задачи и задания
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Список вопросов	Разноуровневые задачи и задания
			Список вопросов	Тест
РД4	Навыки : владение методами и методиками совершенствования системы клиентских отношений	1.2. Общая теория конфликта	Деловая и/или ролевая игра	Разноуровневые задачи и задания
			Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Список вопросов	Разноуровневые задачи и задания
			Список вопросов	Тест
		1.3. Сущностные характеристики внутриличностного конфликта.	Деловая и/или ролевая игра	Разноуровневые задачи и задания
			Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Список вопросов	Разноуровневые задачи и задания
			Список вопросов	Тест
		1.8. Управление конфликтами	Деловая и/или ролевая игра	Разноуровневые задачи и задания
			Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Список вопросов	Разноуровневые задачи и задания
			Список вопросов	Тест
РД5	Умение : пользоваться клиентоориентированными технологиями для совершенствования системы клиентских отношений	1.4. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта	Кейс-задача	Кейс-задача
			Кейс-задача	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача

			Разноуровневые задачи и задания	Тест
	1.5. Межличностный конфликт и его особенности.		Кейс-задача	Кейс-задача
			Кейс-задача	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
	1.7. Способы предупреждения и разрешение конфликтов		Кейс-задача	Кейс-задача
			Кейс-задача	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
	1.8. Управление конфликтами		Кейс-задача	Кейс-задача
			Кейс-задача	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (очная форма обучения)

Виды учебной деятельности	Собеседование	Тест №1	Тест №2	Тест №3	Кейс-задача №1	Кейс-задача №2	Кейс-задача №3	Кейс-задача №4	Кейс-задача №5	Итого
Лекции	3									3
Практические занятия		5	5	5	8	8	8	8	6	53
Самостоятельная работа					5	5	3	3	3	19
Промежуточная аттестация	25									25
Итого										100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Задания для решения кейс-задачи

Цель занятия. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия. Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями. В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе. **Задача 1** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 2 Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 3 Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс-Задача 4 Руководитель принял на работу специалиста, который должен

работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Кейс-Задача 5 В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

5.3 «Конфликтные ситуации». Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Цель занятия. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях. Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека*. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа. *Рисунки взяты из модификации рисуночного теста Розенцвейга, разработанной Н. Г. Хитровой

Цель занятия. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия. Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями. В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе. **Задача 1** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Кейс- Задача 2 Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 3 Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс-Задача 4 Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Кейс-Задача 5 В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

5.3 «Конфликтные ситуации». Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Цель занятия. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях. Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека*. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа. *Рисунки взяты из модификации рисуночного теста Розенцвейга, разработанной Н. Г. Хитровой

Цель занятия. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия. Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями. В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе. **Задача 1** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 2 Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 3 Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс-Задача 4 Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Кейс-Задача 5 В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

5.3 «Конфликтные ситуации». Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Цель занятия. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях. Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека*. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов

ответа. Рисунки взяты из модификации рисуночного теста Розенцвейга, разработанной Н. Г. Хитровой

Цель занятия . Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия. Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями. В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе. **Задача 1** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 2 Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 3 Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс-Задача 4 Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Кейс-Задача 5 В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

5.3 «Конфликтные ситуации». Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Цель занятия. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях. Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека*. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа. Рисунки взяты из модификации рисуночного теста Розенцвейга, разработанной Н. Г. Хитровой

Цель занятия . Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия. Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению

литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями. В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе. **Задача 1** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 2 Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Кейс-Задача 3 Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс-Задача 4 Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Кейс-Задача 5 В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

5.3 «Конфликтные ситуации». Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Цель занятия. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях. Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека*. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа. *Рисунки взяты из модификации рисуночного теста Розенцвейга, разработанной Н. Г. Хитровой

Краткие методические указания

При подготовке докладов студент должен пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в рабочей программы дисциплины интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также использовать материалы научных статей, публикуемых в периодических изданиях. Доклад в обязательном порядке должен сопровождаться презентацией.

При подготовке докладов студент должен пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в рабочей программы дисциплины интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также использовать материалы научных статей, публикуемых в периодических изданиях. Доклад в обязательном порядке должен сопровождаться презентацией.

Шкала оценки

Критерии оценки

№	Баллы*	Описание
5	5	Студент (члены группы) выполнил(и) задание в полном соответствии с установленными требованиями обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности. Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему дискуссии; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов
4	4	Студент (члены группы) выполнил (и) задание в основном в соответствии с установленными требованиями. Студент (члены группы) демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов
3	3	Студент (члены группы) выполнил (и) в целом справился с заданием, демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему дискуссии; ответы на вопросы от других групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения; оценка презентаций и докладов других групп не достаточно аргументирована
2	2	Студент (члены группы) демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации
1	0–1	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации

Критерии оценки

№	Баллы*	Описание
5	5	Студент (члены группы) выполнил(и) задание в полном соответствии с установленными требованиями обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности. Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему дискуссии; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов
4	4	Студент (члены группы) выполнил (и) задание в основном в соответствии с установленными требованиями. Студент (члены группы) демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов
3	3	Студент (члены группы) выполнил (и) в целом справился с заданием, демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему дискуссии; ответы на вопросы от других групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения; оценка презентаций и докладов других групп не достаточно аргументирована

2	2	Студент (члены группы) демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации
1	0–1	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации

5.2 Разбор ситуации

Цель: Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

Участники игры:

- Чиновник.
- Начальник чиновника.
- Представитель общественности.
- Проситель.
- Представитель местной мафии.
- Жена чиновника.
- Совесть чиновника.
- Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7 – 8 до 30 и более человек.

Игровая ситуация

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе ("дети без отца; жена без мужа"). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Порядок проведения игры:

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в "Игровой ситуации".

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

2. "Просьба"

Инструкция: "Как много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою

просьбу. От этого по существу зависит – "быть или не быть". А между тем, существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы. Ну, давайте попробуем.

Выберите себе партнера и пока, в порядке шутки, попросите его о чем-нибудь. Попросите у него на время, например, очки, авторучку. Можно что-то более существенное, можно попросить о каком-то одолжении с его стороны, но все зависит от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и у совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета и значимости, ваши шансы повышаются. Это, конечно, размягчит сердце партнера. Известно, что когда к мужчине обращается с просьбой женщина, можно ожидать большего успеха. Если за просьбой следует тут же, еще до получения ответа, косвенная признательность, благодарность за предстоящую услугу, уже трудно отказать. Итак, давайте попробуем. Выберите себе партнера, подойдите к нему, присядьте рядом и попробуйте, может быть, начиная издали, попросить у него что-нибудь. Пожалуйста, начали. Теперь просьба каждому – подойти к ведущему со своими трофеями. Разумеется, их придется вернуть, но первенство все равно сохранится за тем, кто набрал больше всего трофеев".

3. "Нахал"

Инструкция: "Ну, бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то "влезает"! Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить свое возмущение и негодование. Да и не всяким словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны. Давайте попробуем разобрать такую ситуацию. Пожалуйста, разбейтесь на пары. В каждой паре партнер слева – добросовестно стоит в очереди. "Нахал" заходит справа. Пожалуйста, отреагируйте экспромтом, да так, чтобы было не повадно. Начали!

Теперь, давайте поменяемся ролями. Теперь нахал будет заходить слева, правые игроки каждой пары должны отреагировать. Начали. Спасибо. Ну, а теперь, давайте устроим конкурс на лучший ответ в данной ситуации. Пожалуйста, ведущий, организуйте это соревнование и оцените самого находчивого игрока этого соревнования. Ведущий, пожалуйста! Спасибо. На этом игра закончена.

4. "Полезность от ошибок"

Инструкция: "Кто не ошибается? Разве, что тот, кто ничего не делает. Всем нам, так или иначе, приходилось ошибаться, изменять свою точку зрения. Но как нелегко признавать свои собственные ошибки, особенно когда это нужно делать на людях. Но жизнь есть жизнь. Надо уметь достойно признавать себя на каком-то этапе побежденным, чтобы в следующий раз избежать этих ошибок. Надо уметь показать и другим пример. Пожалуйста, задумайтесь все на несколько секунд, припомните самокритично, какие были самые существенные ошибки в вашей жизни. Представьте себе, что вы вернулись в то старое время, и вот сейчас вы в преддверии совершения этой ошибки. Конечно, задним числом все кажется иначе. И то, что это была ошибка, ясно только сейчас. Но все же как бы вы поступили, если бы с сегодняшним багажом опыта вы вернулись в прошлое? В тот самый момент, когда вы находитесь в преддверии той самой ошибки. Что бы вы сказали окружающим?"

Представьте себе ситуацию, когда можно было поставить вопрос иначе. Итак, ваша речь в ситуации, в присутствии тех лиц, когда можно было избежать ошибки. Проговорите это в течение одной минуты мысленно, с закрытыми глазами. Затем все желающие смогут поднять руку и рассказать о своем печальном опыте, а также о том, как бы вы сейчас повели себя в той ситуации. Итак, для мысленной подготовки вам дается одна минута. Начали! Минута закончилась. Сейчас желающие поднимают руку, берут слово. Начали! Спасибо. Теперь давайте обсудим наши впечатления".

Цель: Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и

выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

Участники игры:

- Чиновник.
- Начальник чиновника.
- Представитель общественности.
- Проситель.
- Представитель местной мафии.
- Жена чиновника.
- Совесть чиновника.
- Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7 – 8 до 30 и более человек.

Игровая ситуация

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе ("дети без отца; жена без мужа"). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Порядок проведения игры:

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в "Игровой ситуации".

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

2. "Просьба"

Инструкция: "Как много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит – "быть или не быть". А между тем, существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы. Ну, давайте попробуем.

Выберите себе партнера и пока, в порядке шутки, попросите его о чем-нибудь. Попросите у него на время, например, очки, авторучку. Можно что-то более существенное, можно попросить о каком-то одолжении с его стороны, но все зависит от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и у совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета и значимости, ваши шансы повышаются. Это, конечно, размягчит сердце партнера. Известно, что когда к мужчине обращается с просьбой женщина, можно ожидать большего успеха. Если за просьбой следует тут же, еще до получения ответа, косвенная признательность, благодарность за предстоящую услугу, уже трудно отказать.

Итак, давайте попробуем. Выберите себе партнера, подойдите к нему, присядьте рядом и попробуйте, может быть, начиная издалека, попросить у него что-нибудь. Пожалуйста, начали. Теперь просьба каждому - подойти к ведущему со своими трофеями. Разумеется, их придется вернуть, но первенство все равно сохранится за тем, кто набрал больше всего трофеев".

3. "Нахал"

Инструкция: "Ну, бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то "влезает"! Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить свое возмущение и негодование. Да и не всяким словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны. Давайте попробуем разобрать такую ситуацию. Пожалуйста, разбейтесь на пары. В каждой паре партнер слева – добросовестно стоит в очереди. "Нахал" заходит справа. Пожалуйста, отреагируйте экспромтом, да так, чтобы было не повадно. Начали!

Теперь, давайте поменяемся ролями. Теперь нахал будет заходить слева, правые игроки каждой пары должны отреагировать. Начали. Спасибо. Ну, а теперь, давайте устроим конкурс на лучший ответ в данной ситуации. Пожалуйста, ведущий, организуйте это соревнование и оцените самого находчивого игрока этого соревнования. Ведущий, пожалуйста! Спасибо. На этом игра закончена.

4. "Полезность ошибок"

Инструкция: "Кто не ошибается? Разве, что тот, кто ничего не делает. Всем нам, так или иначе, приходилось ошибаться, изменять свою точку зрения. Но как нелегко признавать свои собственные ошибки, особенно когда это нужно делать на людях. Но жизнь есть жизнь. Надо уметь достойно признавать себя на каком-то этапе побежденным, чтобы в следующий раз избежать этих ошибок. Надо уметь показать и другим пример. Пожалуйста, задумайтесь все на несколько секунд, припомните самокритично, какие были самые существенные ошибки в вашей жизни. Представьте себе, что вы вернулись в то старое время, и вот сейчас вы в преддверии совершения этой ошибки. Конечно, задним числом все кажется иначе. И то, что это была ошибка, ясно только сейчас. Но все же как бы вы поступили, если бы с сегодняшним багажом опыта вы вернулись в прошлое? В тот самый момент, когда вы находитесь в преддверии той самой ошибки. Что бы вы сказали окружающим?"

Представьте себе ситуацию, когда можно было поставить вопрос иначе. Итак, ваша речь в ситуации, в присутствии тех лиц, когда можно было избежать ошибки. Проговорите это в течение одной минуты мысленно, с закрытыми глазами. Затем все желающие смогут поднять руку и рассказать о своем печальном опыте, а также о том, как бы вы сейчас повели себя в той ситуации. Итак, для мысленной подготовки вам дается одна минута. Начали! Минута закончилась. Сейчас желающие поднимают руку, берут слово. Начали! Спасибо. Теперь давайте обсудим наши впечатления".

Краткие методические указания

Собеседование может проходить в устной или письменной форме с применением или без применения бланкового теста. При собеседовании в устной форме или письменной без применения бланкового теста студент должен отвечать четко, внятно и только на конкретно поставленный вопрос. Если собеседование проходит в письменной форме с использованием бланкового теста, то в зависимости от формы тестового задания он должен выбрать один или все возможные варианты ответов, либо вставить пропущенное слово или словосочетание. Тестовые задания, требующие множественного выбора ответов, в тесте помечены звездочками. Пропущенное слово или словосочетание необходимо вставить вместо горизонтальной черты.

Шкала оценки

Критерии оценки

№	Баллы*	Описание
5	23–25	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы. При бланковом тестировании количество верных ответов от 23 до 25 соответственно

4	19-22	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы, но одним-двум допустил неточности не принципиального характера. При бланковом тестировании количество верных ответов от 19 до 22 соответственно
3	15–18	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент ответил на большинство поставленных вопросов, но одним-двум допустил неточности принципиального характера, или ответ на эти вопросы был неверным. При бланковом тестировании количество верных ответов от 15 до 18 соответственно
2	12–14	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 40 – 60 % поставленных вопросов. При бланковом тестировании количество верных ответов от 12 до 14 соответственно
1	0–11	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 60 % и более поставленных вопросов. При бланковом тестировании количество верных ответов от 0 до 11 соответственно

5.3 Примеры тестовых заданий

Общая теория конфликта

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

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 в споре; д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство — это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними; в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт — это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации — это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент — это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт; д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта — это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.

Общая теория конфликта

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

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 в споре; д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство — это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или

поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.

Краткие методические указания

Собеседование может проходить в устной или письменной форме с применением или без применения бланкового теста. При собеседовании в устной форме или письменной без применения бланкового теста студент должен отвечать четко, внятно и только на конкретно поставленный вопрос. Если собеседование проходит в письменной форме с использованием бланкового теста, то в зависимости от формы тестового задания он должен выбрать один или все возможные варианты ответов, либо вставить пропущенное слово или словосочетание. Тестовые задания, требующие множественного выбора ответов, в тесте помечены звездочками. Пропущенное слово или словосочетание необходимо вставить вместо горизонтальной черты.

Собеседование может проходить в устной или письменной форме с применением или без применения бланкового теста. При собеседовании в устной форме или письменной без применения бланкового теста студент должен отвечать четко, внятно и только на конкретно поставленный вопрос. Если собеседование проходит в письменной форме с использованием бланкового теста, то в зависимости от формы тестового задания он должен выбрать один или все возможные варианты ответов, либо вставить пропущенное слово или словосочетание. Тестовые задания, требующие множественного выбора ответов, в тесте помечены звездочками. Пропущенное слово или словосочетание необходимо вставить вместо горизонтальной черты.

Шкала оценки

Шкала оценки

№	Баллы*	Описание
5	26–28	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы. При бланковом тестировании количество верных ответов от 23 до 25 соответственно
4	22-25	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы, но одним-двух допустил неточности принципиального характера. При бланковом тестировании количество верных ответов от 19 до 22 соответственно
3	17–21	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент ответил на большинство поставленных вопросов, но одним-двух допустил неточности принципиального характера, или ответ на эти вопросы был неверным. При бланковом тестировании количество верных ответов от 15 до 18 соответственно
2	10–15	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 40 – 60 % поставленных вопросов. При бланковом тестировании количество верных ответов от 10 до 14 соответственно
1	0–10	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 60 % и более поставленных вопросов. При бланковом тестировании количество верных ответов от 0 до 10 соответственно