

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан экономического  
факультета

профессор В. Э. Тюпаков  
23 марта 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Коммуникативистика и управление конфликтами**

**Специальность**  
**38.05.01 Экономическая безопасность**

**Специализация**  
**«Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»**

**Уровень высшего образования**  
**специалитет**

**Форма обучения**  
**очная и заочная**

**Краснодар**  
**2020**

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативистика и управление конфликтами» разработана на основе ФГОС ВО 38.05.01 Экономическая безопасность, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 16 января 2017 г. № 20

Автор:  
канд. психол. наук, доцент

 М. Н. Кох

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 24.02.2020 г., протокол № 6.

Заведующий кафедрой  
д-р ист. наук, профессор

 В. А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол от 23.03.2020 г. № 17

Председатель  
методической комиссии  
д-р экон. наук, профессор

  
А. В. Толмачев

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы  
д-р экон. наук, профессор

 А. Б. Мельников

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины «Коммуникативистика и управление конфликтами» является ознакомление будущих специалистов с особенностями социально-коммуникативных процессов, коммуникационными системами и их функционированием в обществе, с методологическими, теоретическими и методическими основами исследования конфликтов, а также развитие умений и навыков по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтных ситуаций.

### **Задачи дисциплины:**

- сформировать способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности на основе представлений о коммуникации в обществе и внутриорганизационной коммуникации;

- сформировать способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния на основе знания современной теории конфликта;

- сформировать способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы.

## **2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

**В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:**

ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности;

ОК-6 - способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния;

ПК-19-способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы.

### 3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Коммуникативистика и управление конфликтами» является дисциплиной базовой части ОПОП ВО подготовки обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности».

### 4 Объем дисциплины (72 часов, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
<b>Контактная работа</b>	<b>41</b>	11
в том числе:		
аудиторная по видам учебных занятий	40	10
лекции	20	4
практические	20	6
внеаудиторная	1	1
зачет	1	1
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>31</b>	<b>61</b>
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

### 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 3 курсе, в 6 семестре очной формы обучения, на 3 курсе, в 6 семестре заочной формы обучения.

### Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	<b>Теоретические концепции коммуникации</b> Предмет теории коммуникации, ее междисциплинарность (антропология, психология, лингвистика, социология и др.). Терминологический аппарат теории коммуникации. Понятие коммуникации. Методы теории коммуникации. Моделирование как метод изучения процесса коммуникации. Основные элементы коммуникативного процесса. Специфика	ОК-5	6	2	2	2

	кодирования и декодирования. Коммуникативные барьеры					
2	<b>Межличностная и деловая коммуникация</b> Понятие межличностной коммуникации. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения. Репрезентативная система в деловой коммуникации	ОК-5	6	2	2	4
3	<b>Сущность конфликта, его структура и формы</b> Сущность конфликта. Формы конфликта: конструктивная и деструктивная. Структура конфликта. Объективные элементы конфликта: объект, предмет конфликта, участники конфликта, микро- и макросреда конфликта. Типология конфликтов.	ОК-6	6	2	2	4
4	<b>Динамика и функции конфликта</b> Основные этапы и фазы в развитии конфликта. Предконфликтный период: возникновение и осознание объективной проблемной ситуации, попытки бесконфликтного решения, предконфликтная ситуация. Стадия открытого конфликта. Инцидент. Эскалация конфликта. Завершение конфликта. Послеконфликтный период.	ОК-6	6	2	2	4
5	<b>Причины организационных конфликтов, их основные типы.</b> Организационно-управленческие, социально-психологические, личностные причины конфликтов. Внутриличностные конфликты, их типы, влияние на межличностное общение Специфика, типы межличностных конфликтов, причины их возникновения. Понятие групповых конфликтов, их структура. Конфликт типа «личность—группа» и его причины. Межгрупповые конфликты. Трудовые конфликты.	ПК-19	6	2	2	2
6	<b>Конфликты в сфере управления</b> Особенности конфликтов в сфере управления. Понятие управления и управленческих конфликтов. Виды управленческих конфликтов и их причины. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Основные способы оценки результатов деятельности.	ПК-19	6	2	2	4

	Особенности критериев оценки результатов деятельности (простота и информативность) и формы доведения до сотрудников.					
7	<b>Оценка конфликтов и управление конфликтами</b> Основные термины и понятия (управление конфликтами, диагностика конфликта, прогнозирование конфликта, профилактика или предупреждение конфликта, урегулирование или разрешение конфликта). Принципы управления конфликтом. Методы управления конфликтами (внутриличностные, структурные, межличностные методы, переговоры, ответные агрессивные действия). Управление конфликтами с помощью несиловых методов. Диагностика конфликтов. Метод картографии.	ПК-19	6	2	2	4
8	<b>Межличностные стили и методы разрешения конфликтов</b> Стиль уклонения, приспособления, сотрудничества, избегания, компромисса, соперничества; типичные ситуации применения стилей, приемы саморегуляции, управление собственными эмоциями и состоянием. Влияние стресса на конфликтность личности, повышение стрессоустойчивости.	ПК-19	6	2	2	2
9	<b>Переговоры как способ разрешения конфликтов</b> Переговоры как альтернатива силовым воздействиям на конфликтующие стороны. Виды и функции переговоров. Динамика переговорного процесса. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах (личностный фактор, деятельность посредника, содержание переговоров, время и т.д.).	ПК-19	6	2	2	2
10	<b>Участие третьей стороны в разрешении конфликтов</b> Участие третьей стороны в урегулировании конфликта. Формы участия (роли). Руководитель как третье лицо в конфликте. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов	ПК-19		2	2	3
Итого				20	20	31

## Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируе- мые компе- тенции	Семестр	Виды учебной работы, включая са- мостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоя- тельная рабо- та
1	<b>Теоретические концепции коммуникации</b> Предмет теории коммуникации, ее междисциплинарность (антропология, психология, лингвистика, социология и др.). Терминологический аппарат теории коммуникации. Понятие коммуникации. Методы теории коммуникации. Моделирование как метод изучения процесса коммуникации. Основные элементы коммуникативного процесса. Специфика кодирования и декодирования. Коммуникативные барьеры	ОК-5	6	2	2	6
2	<b>Межличностная и деловая коммуникация</b> Понятие межличностной коммуникации. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения. Репрезентативная система в деловой коммуникации	ОК-5	6	-	2	6
3	<b>Сущность конфликта, его структура и формы</b> Сущность конфликта. Формы конфликта: конструктивная и деструктивная. Структура конфликта. Объективные элементы конфликта: объект, предмет конфликта, участники конфликта, микро- и макросреда конфликта. Типология конфликтов.	ОК-6	6	2	2	6
4	<b>Динамика и функции конфликта</b> Основные этапы и фазы в развитии конфликта. Предконфликтный период: возникновение и осознание объективной проблемной ситуации, попытки бесконфликтного решения, предконфликтная ситуация. Стадия открытого конфликта. Инцидент. Эскалация конфликта. Завершение конфликта. Послеконфликтный период.	ОК-6	6	-	-	6
5	<b>Причины организационных конфликтов, их основные типы.</b> Организационно-управленческие, социально-психологические, личностные причины конфликтов.	ПК-19	6	-	-	6

	<p>Внутриличностные конфликты, их типы, влияние на межличностное общение</p> <p>Специфика, типы межличностных конфликтов, причины их возникновения. Понятие групповых конфликтов, их структура. Конфликт типа «личность— группа» и его причины. Межгрупповые конфликты. Трудовые конфликты.</p>					
6	<p><b>Конфликты в сфере управления</b></p> <p>Особенности конфликтов в сфере управления. Понятие управления и управленческих конфликтов. Виды управленческих конфликтов и их причины. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Основные способы оценки результатов деятельности. Особенности критериев оценки результатов деятельности (простота и информативность) и формы доведения до сотрудников.</p>	ПК-19	6	-	-	6
7	<p><b>Оценка конфликтов и управление конфликтами</b></p> <p>Основные термины и понятия (управление конфликтами, диагностика конфликта, прогнозирование конфликта, профилактика или предупреждение конфликта, урегулирование или разрешение конфликта). Принципы управления конфликтом. Методы управления конфликтами (внутриличностные, структурные, межличностные методы, переговоры, ответные агрессивные действия). Управление конфликтами с помощью несиловых методов. Диагностика конфликтов. Метод картографии.</p>	ПК-19	6	-	-	6
8	<p><b>Межличностные стили и методы разрешения конфликтов</b></p> <p>Стиль уклонения, приспособления, сотрудничества, избегания, компромисса, соперничества; типичные ситуации применения стилей, приемы саморегуляции, управление собственными эмоциями и состоянием. Влияние стресса на конфликтность личности, повышение стрессоустойчивости.</p>	ПК-19	6	-	-	6
9	<p><b>Переговоры как способ разрешения конфликтов</b></p> <p>Переговоры как альтернатива силовым воздействиям на конфликтующие стороны. Виды и функции переговоров.</p>	ПК-19	6	-	-	6



	Динамика переговорного процесса. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах (личностный фактор, деятельность посредника, содержание переговоров, время и т.д.).				
10	<b>Участие третьей стороны в разрешении конфликтов</b> Участие третьей стороны в урегулировании конфликта. Формы участия (роли). Руководитель как третье лицо в конфликте. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов	ПК-19	-	-	7
Итого			4	6	61

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

Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Коммуникативистика и управление конфликтами: метод. рекомендации для организации контактной и самостоятельной работы, обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»/ сост. М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 51 с. – Режим доступа: [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh\\_EHB\\_MU\\_Kommunikativistika\\_i\\_upr.konf.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_EHB_MU_Kommunikativistika_i_upr.konf.pdf)

## 7 Фондоценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
	<b>ОК-5</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности
6	<i>Коммуникативистика и управление конфликтами</i>
7	<i>Управление человеческими ресурсами</i>
А	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

<b>ОК-6</b> – способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	
2	Безопасность жизнедеятельности
2	Психология и педагогика
4	Специальная подготовка
5	Огневая подготовка
6	Гражданская оборона
6	<i>Коммуникативистика и управление конфликтами</i>
A	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
<b>ПК-19</b> - способностью применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы	
2	Психология и педагогика
3	Профессиональная этика и служебный этикет
6	<i>Коммуникативистика и управление конфликтами</i>
8	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
A	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

\*Номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

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

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>ОК-5</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности					
Знать: – психологические основы профессионального общения; – причины и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности; – основные способы управления конфликтами в социальных группах; – основные пути разрешения нравственных кон-	Не знает: – психологические основы профессионального общения; – причины и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности; – основные способы управления конфликтами в социальных группах; – основные пути разрешения нравственных кон-	Знает частично: – психологические основы профессионального общения; – причины и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности; – основные способы управления конфликтами в социальных группах; – основные пути разрешения нравственных кон-	Знает: – психологические основы профессионального общения; – причины и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности; – основные способы управления конфликтами в социальных группах; – основные пути разрешения нравственных кон-	Отлично знает: – психологические основы профессионального общения; – причины и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности; – основные способы управления конфликтами в социальных группах; – основные пути разрешения нравственных кон-	Реферат, доклад, тест, кейс-задания, устный опрос, дискуссия, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения). Деловая игра

<p>фликтных ситуаций в профессиональной деятельности.</p> <p>основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами</p>	<p>фликтных ситуаций в профессиональной деятельности.</p> <p>основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.</p>	<p>фликтных ситуаций в профессиональной деятельности.</p> <p>основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.</p>	<p>конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.</p> <p>основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.</p>	<p>в профессиональной деятельности.</p> <p>основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.</p>	
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;</li> <li>– выработать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения;</li> <li>использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p>Не умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;</li> <li>– выработать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения;</li> <li>использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p>Умеет частично:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;</li> <li>– выработать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения;</li> <li>использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;</li> <li>– выработать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения;</li> <li>использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p>Умеет полно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;</li> <li>– выработать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения;</li> <li>использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p>Реферат, доклад, тесты, кейс-задания, дискуссия, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения) Деловая игра</p>
<p>Владеть-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками проведения аналитической и рационализаторской работы по оценке систем управления персоналом;</li> <li>– навыками установления психологического контакта, правильного поведения в конфликтной ситуации;</li> <li>навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания</li> </ul>	<p>Не владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками проведения аналитической и рационализаторской работы по оценке систем управления персоналом;</li> <li>– навыками установления психологического контакта, правильного поведения в конфликтной ситуации;</li> <li>навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания</li> </ul>	<p>Владеет некоторыми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проведения аналитической и рационализаторской работы по оценке систем управления персоналом;</li> <li>– навыками установления психологического контакта, правильного поведения в конфликтной ситуации;</li> <li>навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности,</li> </ul>	<p>Владеет основными навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведения аналитической и рационализаторской работы по оценке систем управления персоналом;</li> <li>– навыками установления психологического контакта, правильного поведения в конфликтной ситуации;</li> <li>навыками конструктивного общения в процессе професси-</li> </ul>	<p>Свободно владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками проведения аналитической и рационализаторской работы по оценке систем управления персоналом;</li> <li>– навыками установления психологического контакта, правильного поведения в конфликтной ситуации;</li> <li>навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профес-</li> </ul>	<p>деловая игра, кейс-задания, тест</p>

социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий.	социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий.	выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий.	ональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий.	сиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий.	
<b>ОК-6 - способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния</b>					
<b>Знать:</b> - психологические основы предупреждения и развития конфликтов в профессиональной деятельности	Обучающийся допускает значительные ошибки и обнаруживает лишь начальную степень ориентации в материале: психологические основы предупреждения и развития конфликтов в профессиональной деятельности	Обучающийся допускает ошибки и обнаруживает слабый уровень ориентации в материале: психологические основы предупреждения и развития конфликтов в профессиональной деятельности	обучающийся отвечает без затруднений относительно полно ориентируется в материале: психологические основы предупреждения и развития конфликтов в профессиональной деятельности	обучающийся свободно ориентируется в материале и отвечает без затруднений. Способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Знает: психологические основы предупреждения и развития конфликтов в профессиональной деятельности	Реферат, доклад, тест, кейс-задания, устный опрос, дискуссия, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения). Деловая игра
<b>Уметь:</b> – - применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния; – правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; – прогнозировать развитие событий, их последствия.	Фрагментарное использование применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния; – правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; – прогнозировать развитие событий, их последствия.	В общих чертах может использовать применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния; – правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; – прогнозировать развитие событий, их последствия.	Относительно сформированное умение применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния; – правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; – прогнозировать развитие событий, их последствия.	Сформированное умение применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния; – правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; – прогнозировать развитие событий, их последствия.	Реферат, доклад, тесты, кейс-задания, дискуссия, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения) .Деловая игра
<b>Владеть:</b> – - навыками конструктивного общения в процессе профессио-	Слабое освоение навыков конструктивного общения в процессе профессиональ-	Недостаточное освоение навыков конструктивного общения в процессе профессио-	Освоение и применение навыков конструктивного общения в процессе профессио-	На высоком уровне освоение и применение навыков конструктивного общения в процессе	деловая игра, кейс-задания, тест

нальной деятельности, выстраивание социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; – навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений	ной деятельности, выстраивание социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений	нальной деятельности, выстраивание социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений	ональной деятельности, выстраивание социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений	профессиональной деятельности, выстраивание социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений	
---	--	--	---	---	--

**ПК-19 способностью применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы**

<b>Знать:</b> отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	Обучающийся допускает значительные ошибки и обнаруживает лишь начальную степень ориентации в материале: – отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; – аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	Обучающийся допускает ошибки и обнаруживает слабый уровень ориентации в материале: – отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; – аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	обучающийся отвечает без затруднений относительно полно ориентируется в материале: отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	обучающийся свободно ориентируется в материале и отвечает без затруднений. Способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Знает: – отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; – аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	Реферат, доклад, тест, кейс-задания, устный опрос, дискуссия, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения). Деловая игра
<b>Уметь:</b> – проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; – проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований	Фрагментарное использование проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований	В общих чертах может использовать умение проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований	Относительно сформированное умение проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления	Сформированное умение проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований	Реферат, доклад, тесты, кейс-задания, дискуссия, рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения) .Деловая игра

			исследований		
<b>Владеть:</b> – навыками разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний; – навыками разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Слабое освоение навыков разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний; разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Недостаточное освоение навыков разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний; разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Освоение и применение навыков разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний; разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	На высоком уровне освоение и применение навыков разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний; разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	кейс-задания, тест

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

#### Кейс-задания (приведены примеры)

##### Тема 2.

Задание: Ознакомьтесь с высказыванием А. Морита, основателя корпорации Sony, об особенностях особенности японской модели мотивации и ответьте на нижеприведенные вопросы.

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком часто определять круг обязанностей каждого работника потому, что всех учат действовать, как в семье, в которой каждый готов делать то, что в данный момент необходимо. Если где-то допущен брак, то считается дурным тоном, если управляющий начнет выяснять, кто допустил ошибку. В своих контактах с иностранными компаниями я очень часто видел, что таким второстепенным вещам, как внешний вид здания и обстановка кабинетов, уделяется гораздо больше времени, внимания и денег, чем они этого заслуживают. Мы предпочитаем, прежде всего, заботиться об атмосфере на наших заводах, о создании комфортабельной, простой и приятной рабочей обстановки, что, как мы считаем, оказывает прямое воздействие на качество продукции. В Америке люди приучены к системе, когда человек продает свой труд за определенное вознаграждение. В каком-то отношении это хорошо, потому что люди знают, что они должны трудиться, чтобы заработать деньги, иначе их уволят. В Японии мы идем на риск, обещая людям постоянную занятость и затем должны постоянно их мотивировать. Все же я считаю большой ошибкой мнение о том, что деньги — это единственный способ вознаграждения за труд. Людям нужны деньги, но они хотят, прежде всего, получить удовольствие от своей работы и гордиться ею».

## Вопросы

1. Как вы относитесь к тезису о том, что в развитых странах зарплата перестает быть существенным мотивационным фактором? Аргументируйте свою позицию.

2. Каково в среднем, по вашей оценке, должно быть соотношение заработной платы руководителей высшего звена и непосредственных исполнителей работы в организации?

3. Каковы особенности системы мотивации работников в современной России? Какую роль занимают в ней материальные стимулы? Приведите примеры. Аргументируйте свою точку зрения.

## Тема 4

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

## Тема 5

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

## *Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения)*

### Тема 1

Вариант 1. Коммуникативистика как наука

1. Предмет и объект коммуникативистики.

2. Методы коммуникативистики.

3. Функции коммуникативистики в современном обществе.

### Тема 6

Вариант 7. Конфликты в сфере управления

1. Понятие управления и управленческих конфликтов.

2. Виды управленческих конфликтов и их причины.

3. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.

### Тема 3

Вариант 3. Сущность конфликта

1. Понятие «конфликт». Структура конфликта.
2. Объективные элементы конфликта: объект, предмет конфликта, участники конфликта, микро- и макросреда конфликта.
3. Типология конфликтов.

#### **Тема 4**

Вариант 5. Динамика конфликтов

1. Предконфликтный период:
2. Стадия открытого конфликта.
3. Послеконфликтный период: частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений. Постконфликтный синдром

#### **Тема 5**

Вариант 6. Межличностные и групповые конфликты

1. Специфика межличностных конфликтов. Типы межличностных конфликтов и их причины.
2. Типы конфликтных личностей и способы взаимодействия с ними.
3. Понятие групповых конфликтов и их структура.

#### **Тема 6**

Вариант 9. Прогнозирование и профилактика конфликтов

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
2. Создание объективных условий, препятствующих развитию конфликтных ситуаций.
3. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

#### **Тема 7**

Вариант 8. Оценка конфликтов и конфликтное управление конфликтами

1. Понятие и содержание управления конфликтами.
2. Методы управления конфликтами.
3. Управление конфликтами с помощью несиловых методов.

#### **Тема 8**

Вариант 13. Стили разрешения конфликтов

1. Ситуации применения стилей разрешения конфликтов
2. Правила бесконфликтного поведения
3. Саморегуляция и способы управления собственным эмоциональным состоянием в конфликте

#### **Тема 9**

Вариант 12. Переговоры как способ разрешения конфликтов

1. Общая характеристика переговоров.
2. Виды и функции переговоров. Динамика переговорного процесса.
3. Технология ведения переговоров.

#### **Тема 10**

Вариант 11. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов

1. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
2. Формы участия (роли) третьей стороны в разрешении конфликта.
3. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов.



## **Тесты (приведены примеры)**

*1 Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это*

- а) барьеры
- б) защиты
- в) фильтры восприятия
- г) установки
- д) социальные стереотипы

*2 Барьер непонимания связанный с различиями в системах значений понятий и терминов (тезаурусах) участников общения*

- а) стилистический
- б) фонетический
- в) семантический
- г) логический
- д) интеллектуальный
- е) социальный

*3 Факторы, порождающие барьеры в процессе коммуникации*

- а) политические, физические, экономические
- б) социальные, психологические, естественные
- в) нейтральные, личностные, общественные
- г) моральные, ценностные, мотивационные

*4 В случае возникновения коммуникативного барьера информация*

- а) наполняется новым содержанием
- б) теряет изначальный смысл
- в) обесценивается
- г) остается без изменений
- д) изменяется на все 100%

*5 Фонетический барьер связан с*

- а) социально-культурным различием между партнерами по общению
- б) плохим настроением собеседника
- в) различиями в системах значений понятий и терминов участников общения
- г) недостатками речи
- д) преломлением информации через призму личного опыта партнера по общению

*6 Барьер, который возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению*

- а) барьер отношений

- б) барьер отрицательных эмоций
- в) стилистический барьер
- г) фонетический барьер
- д) психологический барьер

*7 Барьер коммуникации, возникающий в связи с тем, что любое полученное сообщение преломляется через призму личного опыта партнера по общению (его образования, знаний, склонностей)*

- а) барьер отношений
- б) барьер отрицательных эмоций
- в) барьер субъективной интерпретации смысла информации
- г) фонетический барьер
- д) психологический барьер

*8 Стиль слушания связанный с умением внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника*

- а) активное
- б) рефлексивное
- в) эффективное
- г) добровольное
- д) нереплексивное
- е) методичное

*9 Понятие рефлексивного слушания включает*

- а) пассивность, безоценочность
- б) обратную связь, активность
- в) внимательное молчание
- г) сохранение тишины
- д) сосредоточенность на партнере

*10 В рефлексивном слушании применяются следующие приёмы расшифровки смысла сообщения*

- а) перефразирование, выяснение, рефлексивные вопросы, резюмирование
- б) выяснение, анализ, конкретизация,
- в) паузы, отвлечение внимания, уход от темы
- г) сохранение тишины

### **Темы докладов с презентациями (приведены примеры)**

1. Современные проблемы развития коммуникативистики.
2. Коммуникативная компетентность в профессиональной сфере.
3. Современные системы коммуникации: методы и технологии.
4. Человеческая речь как источник информации.
5. Убедительность и эффективность речи.
6. Подтекст в деловых коммуникациях.
7. Самопрезентация в электронных коммуникациях.

8. Личностные коммуникационные потребности. Групповые коммуникационные потребности (информационный подход).
9. Виды публичных обсуждений при разногласиях и их коммуникативные особенности (спор, дискуссия, полемика, диспут).
10. Особенности электронной деловой коммуникации.
11. Препятствия межкультурной коммуникации, стереотипы восприятия межкультурных различий, проблема культурной диффузии.
12. Коммуникативные стили и их роль в общении.
13. Современные проблемы развития конфликтологии.
14. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
15. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
16. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
17. Методика Я сообщения в конфликтном общении.
18. Условия и способы предупреждения конфликтов.
19. Технология управления своим поведением в конфликте.
20. Психология конструктивной критики.

#### **Темы рефератов (приведены примеры)**

1. Исторические корни речевой коммуникации.
2. Межкультурная компетенция. Особенности межкультурной коммуникации в электронной среде.
3. Коммуникация в малых группах.
4. Психологические теории медиавоздействия
5. Теории информационного общества и Глобализации
6. Вербальные, невербальные ресурсы коммуникации
7. Возникновение и развитие конфликтологии
8. Методы изучения конфликтов
9. Типы конфликтных личностей
10. Психологические концепции внутриличностных конфликтов
11. Возникновение и развитие конфликтологии
12. Методы изучения конфликтов
13. Типы конфликтных личностей
14. Психологические концепции внутриличностных конфликтов
15. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов
16. Управление межличностными конфликтами
17. Конфликты между личностью и группой
18. Виды межгрупповых конфликтов
19. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты)
20. Глобальные и региональные, этнические конфликты
21. Технологии управления конфликтами

## **Темы научных дискуссий (круглых столов)**

### **Темы 1**

Воздействие информационных и коммуникационных технологий на личность и общество в целом.

### **Тема2**

Проблема межкультурной коммуникации в условиях глобализации

### **Тема 5**

Возможности прогнозирования конфликтов в организации

### **Тема 6**

Факторы оптимального способа разрешения управленческого конфликта.

### **Тема8**

Конфликтность как проблема стрессового влияния, технологизации, жестких требований к личности в современном социопространстве.

### **Тема9**

Конфликтность как проблема стрессового влияния, технологизации, жестких требований к личности в современном социопространстве.

## **Вопросы для устного опроса (приведены примеры)**

1. Понятие коммуникации. Предмет теории коммуникации, ее междисциплинарность (антропология, психология, лингвистика, социология и др.).
2. Терминологический аппарат теории коммуникации.
3. Методы теории коммуникации. Моделирование как метод изучения процесса коммуникации.
4. Основные элементы коммуникативного процесса.
5. Специфика кодирования и декодирования. Коммуникативные барьеры
6. Самопрезентация в электронных коммуникациях.
7. Личностные коммуникационные потребности. Групповые коммуникационные потребности (информационный подход).
8. Виды публичных обсуждений при разногласиях и их коммуникативные особенности (спор, дискуссия, полемика, диспут).
9. Особенности электронной деловой коммуникации.
10. Препятствия межкультурной коммуникации, стереотипы восприятия межкультурных различий, проблема культурной диффузии.
11. Коммуникативные стили и их роль в общении.
12. Сущность конфликта.
13. Границы, формы и структура конфликта: объективные и субъективные элементы конфликта
14. Типология конфликтов.
15. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
16. Предконфликтный период.
17. Стадия открытого конфликта.
18. Завершение конфликта. Послеконфликтный период.
19. Постконфликтный синдром.
20. Организационно-управленческие, социально-психологические,

личностные причины конфликтов.

## **Деловая игра**

### **Тема 2**

#### **«И тут вы ему говорите...»**

##### *Цель:*

Потренироваться в применении всех трех позиций в общении (родитель, ребенок, взрослый). Осознать приемлемые для себя способы общения и по каким-то причинам неприемлемые.

##### *Процедура:*

Все участники делятся на тройки. Роли в тройках: игрок, подыгрывающий и наблюдатель.

##### *Инструкция игроку:*

Вам дано описание ситуации, которую вам необходимо проиграть. Стоит диалог между вами и подыгрывающим. Предложенную ситуацию вам придется сыграть 3 раза с различных позиций (дитя, родитель, взрослый). Сперва вы будете вести свою партию с позиции «над» (родитель). Давите, требуйте, грубите, угрожайте, насмехайтесь, будьте очень настойчивы, поучительны, авторитарны. Даже если партнеру неприятен ваш тон, пытайтесь все время лидировать в общении, чувствовать себя «сверху».

После моего сигнала, остановите диалог, немного помолчите, сосредоточьтесь и продолжайте диалог с позиции «под». Заигрывайте, просите, чувствуйте себя слабым и зависимым, входите в положение другого, подстраивайтесь, извиняйтесь, т.е. входите в роль ребенка.

Наконец, после некоторого молчания, после моей команды, вновь начинаем диалог, но уже с позиции «рядом». Чувствуйте себя уверенно. Помните о том, что ваши цели важны и значимы лично для вас, но при этом вы уважительно относитесь к партнеру, его целям, проблемам. Найдите верный тон доброжелательный, уверенный, с достоинством и открытостью. Проиграв ситуацию три раза, обсудите ее в тройке:

- Как вы чувствовали себя?
- В какой позиции Вам было комфортно?
- Из какой роли вам хотелось постоянно выйти?
- Какие сложности возникали в той или иной роли? С чем бы вы их могли связать?

##### *Инструкция подыгрывающему:*

В вашем репертуаре нет ограничений. Вы спонтанны в своих реакциях. Просто настройтесь на партнера, максимально включитесь в ситуацию и реагируйте на ситуацию так, как вам хочется.

##### *Инструкция наблюдателю:*

У вас сложная двойная задача. С одной стороны, вы выполняете функцию внимательного наблюдателя – исследователя. Фиксируете про себя, какие особенности поведения вы заметили, как развивался сюжет, когда возникла напряженность диалога, с какой ролью не смог справиться игрок. При обсуждении эти замечания будут особенно важны. С другой стороны вы следите за точностью ролевого исполнения, если вы видите, что игрок уходит в

другую социальную роль, останавливаете игру, описываете, что произошло, и помогаете игроку вернуться в роль.

На каждую позицию отводиться 3–4 мин, и 1 мин на переключение. После полного круга, участники меняются ролями (наблюдатель, игрок и подыгрывающий) Сюжет меняется.

#### *СЮЖЕТ 1*

«Ваш коллега попросил у вас на несколько дней ценные рабочие материалы – «посмотреть». Вернул только через неделю и в очень неприглядном, местами – не читабельном виде». И тут вы ему говорите...

#### *СЮЖЕТ 2*

«Вы – страстный селекционер, выращиваете на даче редкие сорта тюльпанов (купили луковицы за приличные деньги). У соседки, с которой у вас нормальные отношения, –спаниель. Однажды утром вы выходите во двор и видите, что грядка с тюльпанами изрыта наглыми собачьими лапами». И тут вы соседке говорите...

#### *СЮЖЕТ 3*

«Вы выполнили сложную работу, затратив много времени и душевных сил для решения вопроса клиента. Ваш коллега, к которому вы обратились, окинув, как вам показалось, беглым взглядом ваше творение, назвал работу дилетантской и неглубокой». И тут вы ему говорите...

#### **Подведение итогов упражнения.**

Вопросы обучающимся:

- какие коммуникативные стратегии и стили были использованы вами?
- какие приемы установления контакта синтонической модели общения были задействованы вами в работе?
- какие основные характеристики позиций и ролей общения по Э. Берну были использованы вами при инсценировки предложенных ситуаций?

### **Тема 3**

#### **«Достойный ответ»**

*Цель:*

Отработка навыка конструктивного выхода из конфликта.

*Описание:*

Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников. Например:

- Ты слишком высокого мнения о себе.
- Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь.
- Ты никогда никому не помогаешь.
- Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
- Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
- Почему ты на всех смотришь волком?
- С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
- Ты как не от мира сего.
- У тебя такой страшный взгляд.

- С тобой бесполезно договариваться о чем-либо.
- Ты все равно все забудешь.
- У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
- Посмотри, на кого ты похожа!
- Ты слишком много болтаешь ерунды.
- Что ты вечно на всех кричишь.
- У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
- Ты слишком плохо воспитана.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого – достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Важно достойно ответить: неожиданный комплимент, сочувствие, согласие («да, да», «не могу не согласиться с вами»...), напоминание о том, что связывало в прошлом. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.

### **Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля**

*Компетенция: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (ОК-5)*

#### **Вопросы к зачету**

1. Коммуникативистика - междисциплинарный подход
2. Понятие коммуникативного пространства и его организации.
3. Соотношение вербальных и невербальных средств коммуникации. Понятие конгруэнтности.
4. Модели коммуникации. Модель Аристотеля. Модель Ласуэлла. Циркулярная модель, модель Шеннона-Уивера. Модель Осгуда-Шрамма.
5. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
6. Основные элементы коммуникативного процесса, модель кодирования и декодирования, возникновение барьеров.
7. Психологические барьеры коммуникации.
8. Социальные барьеры в коммуникации.
9. Семантический барьер в коммуникации.
10. Стилистический барьер в коммуникации.
11. Барьер отрицательных эмоций в коммуникации.
12. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризисных ситуаций.
13. Понятие межличностной коммуникации
14. Аксиомы межличностной коммуникации (по П. Вацлавику).

15. Коммуникативные стили А. Адлера, К. Хорни, В. Сатир, их роль в определении специфики взаимодействия с окружающими
16. Ситуации и уровни коммуникации (по Э. Берну).
17. Конфликтные (трудные) ситуации (по М. Аргайлу).
18. Особенности и эффекты межличностного восприятия.
19. Коммуникативные особенности проведения различных видов публичного обсуждения (дебаты, прения)
20. Коммуникативные и психологические особенности публичного выступления. Определение целевой установки. Подбор материала. План выступления. Внешний облик оратора. Внимание аудитории.
21. Коммуникативные и семиотические особенности рекламного текста
22. Межкультурная коммуникация. Основные концепции, различия в коммуникации, культуре и ценностях. Стереотипы, барьеры.
23. Модель личностного развития «Окно Джохари» и его влияние на особенности восприятия партнера по общению, коммуникативную компетентность
24. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Синтоническая модель общения. Понятие раппорта.
25. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
26. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.

### ***Задания для проведения зачета***

*Задание № 1 Определите правильность высказываний:*

1. Эффективнее приводить в устном выступлении точные цифры.
2. Эффективнее приводить цифры в сопоставлении.
3. Эффективнее заменять глаголы на существительные.
4. Дополнительные конкретные детали в устном выступлении ослабляют речевое воздействие.
5. Повтор основных мыслей в устном выступлении только раздражает аудиторию.
6. Риторических фигур в речи оратора должно быть мало.
7. Выразительность речи оратора зависит от эмоциональности оратора.
8. Важную информацию лучше помещать в конце фразы.

*Задание №2. Дать простое, популярное определение следующим словам и составить с ними предложение:*

1. Альтернатива, альянс, анахронизм, апелляция, априори, аутсайдер,
2. Дайджест, джихад (иначе: «газават»), диаспора, ди-джей, диск-жокей,
3. Камуфляж, коммюнике, коррупция, ксенофобия, лоббировать, маргинал,
4. Паблик рилейшнз (или пиар), плюрализм, презентация, продюсер, саммит,
5. Шовинизм, экстремальный, эксцесс, эпатаж, шоу, элита.



**Тесты для проведения промежуточной аттестации(приведены примеры)**

*1 Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это*

- а) барьеры
- б) защиты
- в) фильтры восприятия
- г) установки
- д) социальные стереотипы

*2 Барьер непонимания связанный с различиями в системах значений понятий и терминов (тезаурусах) участников общения*

- а) стилистический
- б) фонетический
- в) семантический
- г) логический
- д) интеллектуальный
- е) социальный

*3 Факторы, порождающие барьеры в процессе коммуникации*

- а) политические, физические, экономические
- б) социальные, психологические, естественные
- в) нейтральные, личностные, общественные
- г) моральные, ценностные, мотивационные

*4 В случае возникновения коммуникативного барьера информация*

- а) наполняется новым содержанием
- б) теряет изначальный смысл
- в) обесценивается
- г) остается без изменений
- д) изменяется на все 100%

*5 Фонетический барьер связан с*

- а) социально-культурным различием между партнерами по общению
- б) плохим настроением собеседника
- в) различиями в системах значений понятий и терминов участников общения
- г) недостатками речи
- д) преломлением информации через призму личного опыта партнера по общению

*Компетенция: способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния (ОК-6)*

### **Вопросы к зачету**

1. Виды публичных обсуждений при разногласиях и их коммуникативные особенности (спор, дискуссия, полемика, диспут).
2. Предмет и объект конфликтологии.
3. Место конфликтологии в системе научного знания. Цели и задачи конфликтологии.
4. Методы конфликтологии.
5. Современные концепции конфликта.
6. Сущность конфликта, его границы и формы.
7. Важнейшие характеристики конфликта
8. Субъекты и участники конфликта
9. Предмет и объект конфликта.
10. Структура конфликта.
11. Классификация конфликтов
12. Трудовые конфликты.
13. Межличностные конфликты.
14. Внутриличностные конфликты.
15. Повод и причина конфликта.
16. Объективные причины конфликтов.
17. Субъективные причины конфликтов.
18. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
19. Особенности конфликтов в сфере управления.
20. Стили конфликтного поведения.
21. Компромисс и сотрудничество как стили поведения в конфликте
22. Саморегуляция и способы управления собственным эмоциональным состоянием в конфликте

### **Задания для проведения зачета**

*Ситуация 1.* У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

*Ситуация 2.* Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Ка-

кие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

*Ситуация 3.* Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

*Ситуация 4.* Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

### ***Тесты для проведения промежуточной аттестации***

*1. Конфликт считается управляемым, когда*

- а) интересы участников взаимоисключают друг друга, разная интерпретация событий
- б) стороны желают продолжения противоборства, эмоции «захлестывают»
- в) стороны признают разногласия и согласны соблюдать правила «игры»

*2. Вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта – это*

- а) профилактика конфликта
- б) диагностика конфликта
- в) разрешение конфликта
- г) управление конфликтом
- д) прогнозирование конфликта

*3. Стиль поведения в конфликтной ситуации, заключающийся в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения называется*

- а) соперничеством
- б) компромиссом
- в) сотрудничеством
- г) приспособлением
- д) уклонением

*4. К выбору какой стратегии поведения в конфликте оппонента вынуждают мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; незначительность проблемы*

- а) соперничество

- б) компромисс
- в) сотрудничество
- г) приспособление
- д) уклонение

*5. На этапе завершения конфликта происходит*

- а) демонстрация силы и угроза ее применения
- б) тенденция к расширению и углублению конфликта
- в) изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта
- г) эскалация конфликта

*6. Формами завершения конфликта могут быть*

- а) затухание (угасание) конфликта
- б) устранение конфликта
- в) перерастание конфликта в другой конфликт
- г) эскалация конфликта

*7. Взаимное неприятие (антипатия) партнеров, основанное на несовпадении социальных установок, ценностных ориентации, интересов, мотивов, характеров, темпераментов, психофизических реакций субъектов взаимодействия, называется*

- а) психологической несовместимостью
- б) противоборством
- в) психологической совместимостью
- г) конфронтацией

*Компетенция: способностью применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы (ПК-19)*

### **Вопросы к зачету**

1. Специфика межличностных конфликтов.
2. Типы межличностных конфликтов и их причины. Проблема конфликтных личностей.
3. Конфликт «личность-группа». Межгрупповые конфликты.
4. Трудовые конфликты.
5. Понятие и содержание управления конфликтами.
6. Диагностика конфликтов. Методы управления конфликтами.
7. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
8. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
9. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
10. Способы разрешения конфликта.
11. Общая характеристика переговоров. Динамика переговорного процесса.

12. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.  
Психологические условия успеха на переговорах.

13. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.

14. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта.

### ***Задания для проведения зачета***

*Ситуация 1.* Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

*Ситуация 2.* Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

*Ситуация 3.* Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### ***Тесты для проведения промежуточной аттестации(приведены примеры)***

*1. 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 противостояния между ними
- д) то, из-за чего возникает конфликт

*2. То, из-за чего возникает конфликт - это*

- а) мотивы конфликта
- б) позиции конфликтующих сторон

- в) предмет конфликта
- г) стороны конфликта
- д) образ конфликтной ситуации

*3. 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

*4. Участники 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

*5. К основным, неконфликтным способам оценки результатов деятельности сотрудников относится*

- а) «Результат» — «Начало»
- б) «Результат» — «Другие»
- в) «Результат» — «Норма»
- г) «Результат» — «Идеал»

*6. Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения – это*

- а) трудовой конфликт
- б) экономический конфликт
- в) политический конфликт
- г) национально-этнический конфликт

*7. К причинам трудовых конфликтов относится*

- а) нецелевое расходование руководителями финансовых средств
- б) неудовлетворительные коммуникации
- в) стиль управления руководителя
- г) низкая компетентность руководителя

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 *«Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся»*.

##### **Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса**

Оценка **«отлично»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка **«хорошо»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

##### **Критерии оценки рубежной контрольной работы (для заочной формы обучения)**

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания в ответах на все вопросы контрольной работы, который изучил основную, умеет свободно и правильно аргументировать принятые решения, ознакомился с дополнительной литературой учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его в ответах на вопросы контрольной работы, но допускает в ответах некоторые неточности, изучил основную литературу учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу, знаком с основной литературой учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов раздела дисциплины, допускает грубые ошибки в формули-

ровках основных понятий, незнаком с основной литературой учебной программы дисциплины

### **Критерии оценки научной дискуссии:**

Оценка «5» (**отлично**) ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «4» (**хорошо**) ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «3» (**удовлетворительно**) ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (**неудовлетворительно**) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации

### **Критерии оценки знаний при проведении тестирования**

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 51 % тестовых заданий.



Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

**Критериями оценки доклада** являются: степень раскрытия проблемы, использование актуальной информации, корректность оформления презентации, наличие авторской позиции по проблеме

**Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом**

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	- соответствует полностью	2
	- есть несоответствия (отступления)	1
	- в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	- структурировано, обеспечивает	2
	- структурировано, не обеспечивает	1
	- не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	- рассказ без обращения к тексту	2
	- рассказ с обращением к тексту	1
	- чтение с листа	0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	- доступно без уточняющих вопросов	2
	- доступно с уточняющими вопросами	1
	- недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	- целесообразна	2
	- целесообразность сомнительна	1
	- не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	- соблюден (не превышен)	2
	- превышение без замечания	1
	- превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	- все ответы чёткие, полные	2
	- некоторые ответы нечёткие	1
	- все ответы нечёткие/неполные	0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	- владеет свободно	2
	- иногда был неточен, ошибался	1
	- не владеет	0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	- ответил на все вопросы	2
	- ответил на большую часть вопросов	1
	- не ответил на большую часть вопросов	0

**Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:**

Оценка «**отлично**» – 15-18 баллов.

Оценка «**хорошо**» – 13-14 баллов.

Оценка «**удовлетворительно**» – 9-12 баллов.

Оценка «**неудовлетворительно**» – 0-8 баллов.

**Критерии оценки реферата**

Оценка «**отлично**» – выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная

позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка **«хорошо»**– основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка **«удовлетворительно»**– имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка **«неудовлетворительно»** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

### **Критерии оценки Кейс-задания**

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка **«отлично»** – при наборе в 5 баллов.

Оценка **«хорошо»** – при наборе в 4 балла.

Оценка **«удовлетворительно»** – при наборе в 3 балла.

Оценка **«неудовлетворительно»** – при наборе в 2 балла.

### **Критерии оценивания выполнения заданий деловой игры:**

Оценка **«отлично»**: работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки; правильно выполняет анализ ошибок.

Оценка **«хорошо»**: работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»**: работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

Оценка **«неудовлетворительно»**: допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена полностью.

### **Критерии оценки знаний при проведении зачета.**

Оценка **«зачтено»** – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущее-

ственные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «не зачтено» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания обучающимися их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная учебная литература**

1. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. - ISBN 978-5-16-005724-8. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1052434>

2. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

3. Петренко Т. В. Конфликтология : практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов : учеб. пособие / Т. В. Петренко, С. Ю. Бунтовский, Л. Л. Бунтовская; Куб. гос. аграр. ун-т им. И. Т. Трубилина. - Краснодар : КубГАУ, 2018. – 186 с.

### **Дополнительная учебная литература**

1. Коммуникативистика : учеб.-метод. пособие / Куб. гос. аграр. ун-т; сост. О.В. Рыбальченко. - Краснодар, 2013. – 45 с.

2. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

3. Конфликтология : учебник / Г. И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 289 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002552>

4. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 287 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028499>

5. Замедлина, Е. А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 141 с. — DOI: <https://doi.org/10/12737/19528>. - ISBN 978-5-369-01082-2. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1062378>

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

## Перечень электронно-библиотечных систем

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1.	Znanium.com	Универсальная	<a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>
2.	IPRbook	Универсальная	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
3.	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	<a href="https://edu.kubsau.ru/">https://edu.kubsau.ru/</a>

## Перечень рекомендуемых интернет сайтов:

1. Менеджмент и кадры: Психология управления, соционика и социология. Электронный журнал. Режим доступа: <http://publishing.socionic.info/index.php/management>

2. Психология. Журнал Высшей школы экономики Режим доступа: <http://www.psy-journal.hse.ru/>

## 10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Коммуникативистика и управление конфликтами: метод. рекомендации для организации контактной и самостоятельной работы, обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»/ сост. М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 51 с. – Режим доступа: [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh\\_EHB\\_MU\\_Kommunikativistika\\_i\\_upr.konf.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_EHB_MU_Kommunikativistika_i_upr.konf.pdf)

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

## Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
---	--------------	------------------

1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

**Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
2	Гарант	Правовая	<a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>
3	КонсультантПлюс	Правовая	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>

## 12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

### Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	Коммуникативистика и управление конфликтами	<p>Помещение №638 ГУК, посадочных мест — 127; площадь — 90,8 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №9 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 35,8 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №731 ГУК, посадочных мест — 32; площадь — 53 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		<p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);  технические средства обучения, наборы демонстрационного  оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проек-  тор, экран);  программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №109 ЗР, посадочных мест — 96; площадь — 82,8  кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного  типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования  (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных  консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);  технические средства обучения, наборы демонстрационного  оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проек-  тор, экран);  программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №211а НОТ, посадочных мест — 30; площадь —  47,1 кв.м.; помещение для самостоятельной работы.  технические средства обучения  (принтер — 2 шт.;  экран — 1 шт.;  проектор — 1 шт.;  сетевое оборудование — 1 шт.;  ибп — 1 шт.;  компьютер персональный — 6 шт.);  доступ к сети «Интернет»;</p> <p>доступ в электронную информационно-образовательную среду  университета;</p> <p>специализированная мебель (учебная мебель).</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office, специализирован-  ное лицензионное и свободно распространяемое программное  обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p>	
--	--	---	--