

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Социологический факультет

Лига Марина Борисовна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.05.01 Управление конфликтами и психологическим комфортом обслуживания в сфере
гостеприимства
на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Профиль – Международный туризм и индустрия гостеприимства (для набора 2024)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование на основе компетентного подхода у студентов системы знаний и представлений об истории, современном состоянии науки «конфликтология», являющейся важнейшей составной частью сферы обслуживания. Изучение данной дисциплины в комплексе с другими профессиональными дисциплинами позволяет сформировать профессионально подготовленного специалиста в области туристской деятельности, а также сформировать у студентов целостное представление о социальных конфликтах, происходящих в социокультурном пространстве современной России при сопоставлении глобального, национального и регионального контекстов.

Задачи изучения дисциплины:

- Способствовать формированию грамотного конфликтологического мышления студентов;
- Сформировать у студентов разностороннее представление о сущности и формах проявления социального конфликта во всех сферах общественной и личной жизни в современных условиях;
- Ознакомить студентов с закономерностями и особенностями возникновения и развития механизма социальных конфликтов в российском обществе;
- Ознакомить студентов с комплексом конфликтологических теорий, их совпадающих и противоречащих друг другу положениях, методологией, методикой и техникой эмпирических исследований конфликтов разных типов;
- Ознакомить студентов с общими правилами и технологиями диагностики конфликтов и особенностей диагностики конфликтов разных типов
- Ознакомить студентов с набором моделей решения конфликтов, условий их применения и методов их реализации; формами и технологиями посредничества в конфликте;
- Способствовать применению студентами на практике полученных теоретических знаний;
- Предоставить студентам возможность активной самостоятельной работы по изучению механизма социальных конфликтов в современных условиях.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

данная учебная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений вариативной части Блока 1 рабочего учебного плана (направление 43.03.02–Туризм. Профиль «Международный туризм и индустрия гостеприимства»). Компетенции, формируемые в ходе освоения дисциплины ,связаны с содержанием дисциплин Блока 1 учебного плана подготовки бакалавров: «Основы индустрии гостеприимства», «Введение в профессиональную деятельность», «Реклама и связи с общественностью в туризме», «Деловой этикет в туристической индустрии», «Экскурсионная деятельность в туризме» и др.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Виды занятий	Семестр 6	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	40	40
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-6	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей;	<p>Знать: Приемы использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>Уметь: Использовать инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>Владеть: Навыками</p>

		использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
УК-6	УК-6.2 Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	<p>Знать: Схему определения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;</p> <p>Уметь: Определять приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста</p> <p>Владеть: Навыками использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p>
УК-6	УК-6.4 Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития	<p>Знать: Правила построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития</p> <p>Уметь: Строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития</p> <p>Владеть: Навыками построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Введение в конфликтологию	Введение в конфликтологию	9	2	2	0	5
	1.2	Конфликт: структурные и динамические характеристики	Конфликт: структурные и динамические характеристики	9	2	2	0	5
	1.3	Психология конфликтов	Психология конфликтов	9	2	2	0	5
	1.4	Социальные конфликты	Социальные конфликты	9	2	2	0	5
	1.5	Конфликты в организациях	Конфликты в организациях	9	2	2	0	5
	1.6	Управление конфликтами	Управление конфликтами	9	2	2	0	5
	1.7	Основы предупреждения и профилактики конфликтов	Основы предупреждения и профилактики конфликтов	9	2	2	0	5
	1.8	Нормативное регулирование конфликтов. Установка толерантности. Положительные традиции как стабилизирующие факторы, препятствующие возникновению конфликтов. Способы поддержания	Методы разрешения конфликтов	9	2	2	0	5

		и развития сотрудничества.						
Итого			72	16	16	0	40	

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Современное понимание предмета конфликтологии. Основополагающая цель конфликтологии	<p>Первостепенные задачи конфликтологии. Теоретические и практические задачи конфликтологии. Фундаментальный и прикладной характер конфликтологии. Место конфликтологии в системе наук.</p> <p>Структура и функции конфликтологии. Основные методы конфликтологии (методы исследования конфликтов, методы профилактики и предупреждения конфликтов, методы разрешения конфликтов). Предпосылки возникновения и развития конфликтологии. Основные этапы развития конфликтологии. Вклад древнегреческих философов в становление донаучного этапа развития конфликтологии. Анализ социологических исследований У. Макдугалла, Я. Морено и психологических исследований З.Фрейда, К.Лоренца, К. Левина, А. Басса в период монодисциплинарного этапа развития науки.</p> <p>Междисциплинарный этап синтеза теории и практики конфликтологии.</p> <p>Обыденная и научная трактовка термина «конфликт». Семантическое поле данного понятия. Определение понятия «конфликт» философами. Обобщенный (конфликтологический) и психологический подходы определения конфликта. Толкование конфликта В. Майерсом. Конфликт как биполярное явление. Другие</p>	2

			интерпретации конфликта социологов, психологов, конфликтологов.	
	1.2	Конфликт: структурные и динамические характеристик и	<p>Стороны конфликтного взаимодействия. Участники конфликта (оппоненты). Объект и субъект конфликта. Толерантность. Инцидент. Конфликтная ситуация. Структура конфликта, предложенная Бородкиным Ф.М. и Коряк М.Н. Вариант структуры конфликта, разработанный Л.А. Петровской. Структура конфликта Н.В. Самоукиной. Представление о структуре конфликта Н.В. Гришиной. Вклад Б.И. Хасана в разработку структуры конфликта. Другие авторы структуры конфликта. Основные стадии развития конфликта. Возникновение конфликтной ситуации и сигнала конфликта. Основные сигналы конфликта, выделенные Х. Корнелиусом, Ш. Фэйром. Психическое состояние человека в ситуации конфликта. Осознание конфликта и его источники. Конфликтогены. Условия, стимулирующие и тормозящие возникновение конфликта. Причины возникновения конфликтов. Условия протекания конфликта. Толерантность и конфликтность в действиях участников конфликта. Конфликтные действия. Направленность конфликтных действий. Завершение конфликта и готовность сторон к его разрешению. Завершение и разрешение конфликта.</p>	2
	1.3	Психология конфликтов	<p>Основания классификации конфликтов. Классификация конфликтов Ю. Запрудского. Конфликт противников одного ранга. Конфликт противников, находящихся в отношении подчинения одного другому. Конфликт целого и части. Методология классификации</p>	2

			<p>конфликтов А. Здравомыслова. Классификация Н.С. Данакина и Л.Я. Дятченко по уровню субъектов: глобальные, межгосударственные, региональные, групповые, семейные, межличностные. Классификация конфликтов от характера интересов, ценностей взглядов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Супружеские конфликты. Конфликты в социально – педагогическом процессе. Межэтнические и политические конфликты и их специфика. Правовой конфликт. Организационно – управленческий конфликт.</p>	
	1.4	Социальные конфликты	<p>Социальный конфликт как один из типов конфликтов. Субъекты социального конфликта. Классовые и послеклассовые конфликты. Социальный антагонизм. Типы современного социального конфликта. Конфликтогенные факторы. Социальный конфликт в современной России. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Основные виды межгрупповых конфликтов.</p>	2
	1.5	Конфликты в организациях	<p>Организация – основная ячейка в структуре современного общества. Цели и способы объединения людей в организации. Подсистемы трудовой организации. Трудовой коллектив как формальная общность людей. Виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. Функции и последствия конфликта в организации.</p>	2
	1.6	Управление конфликтами	<p>Технология управления конфликтом. Понятия основных элементов управления конфликтом. Принципы</p>	2

			<p>управления конфликтами. Профилактика и предупреждение конфликтов. Способы и приемы изменения предконфликтной ситуации. Способы и приемы воздействия на партнера. Толерантность. Компетентное управление. Оценивание как способ предупреждения конфликтов. Управление эмоциями. Управление собственной агрессивностью.</p>	
	1.7	Основы предупреждения и профилактики конфликтов	<p>Нормативное регулирование конфликтов. Установка толерантности. Положительные традиции как стабилизирующие факторы, препятствующие возникновению конфликтов. Способы поддержания и развития сотрудничества.</p>	2
	1.8	Методы разрешения конфликтов.	<p>Доминирование, компромисс, сотрудничество – три способа завершения конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтов без посредника. Метод творческой визуализации. Рационально – интуитивный метод. картография конфликта. Метод Декартовых координат. Метод принципиального ведения переговоров Р Фишера и У. Юри. Методы разрешения конфликта с участием третьей стороны. Формы посредничества. Метод мозгового штурма</p>	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Введение в конфликтологию	<p>1. Предмет и задачи конфликтологии. 2. Место конфликтологии в системе социальных дисциплин. 3. История развития конфликтологии. 4. Методы конфликтологии.</p>	2
	1.3	Психология конфликтов	<p>1. Внутриличностные конфликты: 2. Понятие внутриличностных конфликтов. 3. Основные</p>	2

			<p>психологические концепции внутриличностных конфликтов. 4. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. 5. Межличностные конфликты: 6. Понятие межличностного конфликта и его особенности. 7. Сферы проявления межличностных конфликтов. 8. Управление межличностными конфликтами. 9. Групповые конфликты: 10. Понятие групповых конфликтов. 11. Конфликт «личность- группа». 12. Межгрупповые конфликты. Деловая игра «Жалоба»</p>	
	1.4	Социальные конфликты	<p>1. Особенности межгрупповых конфликтов. 2. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. 3. Основные виды межгрупповых конфликтов. Решение ситуационных задач</p>	2
	1.5	Конфликты в организациях	<p>1. Организация – основная ячейка в структуре современного общества. 2. Причины возникновения, структура и функции конфликтов в организации и педагогических конфликтов. 3 Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. Решение ситуационных задач</p>	2
	1.6	Управление конфликтами	<p>1. Технология управления конфликтом. 2. Понятия основных элементов управления конфликтом. 3. Принципы управления конфликтами. 4. Профилактика и предупреждение конфликтов: 5. Способы и приемы изменения предконфликтной ситуации. 6. Способы и приемы воздействия на партнера. 7. Толерантность. 8. Компетентное управление. 9. Оценивание как способ предупреждения конфликтов. 10. Управление эмоциями. Управление собственной агрессивностью.</p>	2

			Психологический тест. Решение ситуационных задач	
	1.7	Основы предупреждения и профилактики конфликтов	1. Нормативное регулирование конфликтов. 2. Установка толерантности. 3. Положительные традиции как стабилизирующие факторы, препятствующие возникновению конфликтов. 4. Способы поддержания и развития сотрудничества. Тренинг	2
	1.8	Нормативное регулирование конфликтов. Установка толерантности. Положительные традиции как стабилизирующие факторы, препятствующие возникновению конфликтов. Способы поддержания и развития сотрудничества.	1. Способы завершения конфликтных ситуаций. 2. Методы разрешения конфликтов без посредника. 3. Методы разрешения конфликта с участием третьей стороны. Психологический тест	2

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Введение в конфликтологию	1. Подготовка к практической работе. 2. Работа с литературными источниками по теме.	5

	1.2	Конфликт: структурные и динамические характеристики	1. Подготовка к практической работе. 2. Работа с литературными источниками по теме.	5
	1.3	Психология конфликтов	1. Подготовка к практической работе. 2. Работа с литературными источниками по теме.	5
	1.4	Социальные конфликты	1. Подготовка к практической работе. 2. Работа с литературными источниками по теме	5
	1.5	Конфликты в организациях	1. Подготовка к практической работе. 2. Работа с литературными источниками по теме.	5
	1.6	Управление конфликтами	1. Подготовка к практической работе. 2. Работа с литературными источниками по теме.	5
	1.7	Основы предупреждения и профилактики конфликтов	1. Подготовка к практической работе. 2. Работа с литературными источниками по теме.	5
	1.8	Нормативное регулирование конфликтов. Установка толерантности. Положительные традиции как стабилизирующие факторы, препятствующие возникновению конфликтов. Способы поддержания и развития сотрудничества.	1. Подготовка к практической работе. 2. Работа с литературными источниками по теме.	5

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2002. - 240с 2. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2002. - 552с. 3. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию: учеб. пособие для вузов / Г.И. Козырев.– М.: ВЛАДОС, 2001. - 176 с

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Кашапов М.М. Основы конфликтологии: учеб. пособие / М.М. Кашапов. - 2-е изд. -М.: Издательство Юрайт, 2017. – 118 с 2. Бунтовская Л.Л. Конфликтология: учеб. пособие / Л.Л. Бунтовская, С.Ю. Бунтовский, Т.В. Петренко. - 2-е изд. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 144 с.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. Уизерс, Б. Управление конфликтом / Б. Уизерс. – С.-Пб.: Питер, 2004. – 174 с. 2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии: учеб. пособие / С.М. Емельянов. -2-е изд., перераб. и доп. – С.-Пб.: Питер, 2004. - 400 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Кашапов, М.М. Психология конфликта: учебник и практикум / М.М. Кашапов. - 2-е изд. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 184 с. 2. Дмитриев, А.В. Провокация. Введение в теорию: моногр. / А.В. Дмитриев, А.А. Сычев. - 2-е изд. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 338 с.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	http://www.biblioclub.ru/
ЭБС BOOK.ru	http://www.book.ru/
Научная ЭБ «КиберЛенинка»	http://www.cyberleninka.ru/
ГАРАНТ: информационно-правовой портал (действующие редакции федеральных законов)	http://www.garant.ru/
БД «Научная электронная библиотека»	http://www.elibrary.ru/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office,

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Слушатели формируют мнение о Вас уже в первые несколько минут. После этого очень

сложно изменить это мнение. Сделайте все возможное, чтобы это мнение было позитивным. У Вас не будет второго шанса произвести первое впечатление!

Подумайте о

том, что Вам нужно сказать во вступлении. Как минимум необходимо:

- представиться (имя, должность, организация);
- сказать, сколько будет длиться ваша презентация;
- договориться о том, когда можно задавать вопросы - во время презентации или после;
- представить тему вашей презентации;
- установить доверительные отношения со слушателями;
- заставить аудиторию слушать Вашу презентацию.

Для того чтобы достичь целей вступления, помните о четырех советах, весьма полезных

при подготовке вступления вашей презентации.

- Привлеките внимание. (Привлечь внимание во вступлении можно цитатой или интересными данными.)
- Укажите основные идеи. (Перечень основных идей необходим для того, чтобы настроить слушателей на тему Вашей презентации).
- Укажите интересы аудитории. (Для чего аудитория пришла Вас слушать? Что полезного

в Вашей презентации для слушателей? Расскажите об этом, и Вас будут слушать с еще большим вниманием.)

- Используйте уместные слова и жесты. (Заранее продумайте – насколько естественна

для ДАННОЙ аудитории привычная Вам жестикуляция, а также привычный Вам стиль общения, не будут ли они чужды для данной аудитории?)

Вот несколько распространенных типов вступлений, которые Вы можете использовать в своей презентации:

- цитаты,
- риторические вопросы,
- декларативные заявления,
- текущие события,
- план действий,
- истории из жизни замечательных людей.

Выбор в первую очередь зависит от Вас, Вашего материала и специфики аудитории. Если вы не хотите настроить вашу аудиторию негативно (или даже обидеть) с самого начала, соблюдайте ряд правил. Прежде всего, избегайте замечаний по поводу пола, расы, религии, политики. Пять «смертных грехов» вступления включают:

- извинения;
- длинные и медленные предложения;
- очевидные наблюдения;
- банальные вопросы;
- истории и анекдоты, не относящиеся к предмету выступления.

Хорошо, если Вы скажете что-нибудь приятное собравшимся, это всегда будет воспринято положительно. Но стоит ли начинать Ваше знакомство с аудиторией с шуток – это сложный вопрос. Аудитория может оказаться неожиданно более ранима к Вашими шуткам, чем Вы ожидаете, и сочтет это панибратством. Поэтому пока у Вас не установлен контакт с аудиторией, держите себя предельно корректно.

Из сказанного следует, что Вам имеет смысл подготовить несколько возможных вступлений, даже на одном и том же материале.

Программа PowerPoint позволяет Вам делать разветвленные презентации, и Вы можете управлять уже во время доклада – по какой из ветвей Вы пойдете. Поэтому в случае необходимости и при наличии некоторого опыта Вы сумеете легко «подстраиваться» к настроению зала – для того, чтобы повести аудиторию за собой и добиться своей цели. Структура презентации

Главным шагом планирования презентации является создание структуры основной части. Очень важно, чтобы за структурой презентации стояла логика подачи материала. Только тогда можно говорить с уверенностью о том, что Ваши идеи будут понятны слушателям

Материал можно излагать:

- в хронологическом порядке,
- в порядке приоритета,
- в территориальном порядке,
- в тематической последовательности,
- структурируя его по принципу «проблема-решение».

Какой бы метод Вы ни выбрали, самое главное, чтобы он соотносился именно с Вашим материалом. Подкрепляйте Ваши идеи дополнительной информацией в виде примеров, цитат, статистики, историй, определений, сравнений и т.д.

Хронологический порядок - один из типов логической последовательности структуры

Вашей презентации:

- сначала Вы описываете события в прошлом;
- затем рассказываете о ситуации в настоящем;
- потом предполагаете, что произойдет в будущем.

Второй тип логической последовательности - это подача материала в порядке приоритета:

- сначала Вы фокусируете внимание аудитории на самых важных вещах;
- затем переходите к менее значительным.

Например, в презентации об Интернет - образовании Вы можете сказать: «Из всех задач, стоящих перед программой информатизации образования, наиболее важной является приобщение к компьютеру детей сельских школ». Территориальный порядок изложения материала довольно специфичен. Он может быть полезен в том случае, если в Вашей презентации обсуждаются идеи или проблемы

различных географических областей. Например, Вы можете использовать территориальный порядок, когда говорите о внедрении информационных технологий в образование в различных регионах России. Тематический подход - четвертый тип логической последовательности подачи материала. Еще его можно назвать противоположным способом подачи материала в порядке приоритета. Вы начинаете презентацию с менее важных идей, затем переходите к более интересным, а заканчиваете самыми значительными. Такой подход дает возможность Вашим слушателям запомнить самую важную информацию, так как о ней Вы будете говорить в конце презентации. Вы можете также структурировать Ваш материал по принципу «проблема–решение»:

- сначала Вы обращаете внимание аудитории на существующую проблему;
- затем объясняете, почему эта проблема возникла;
- только после этого предлагаете свои рекомендации или решение проблемы.

Здесь же, если Вы считаете уместным, можно дать аудитории подумать над своим собственным решением этой проблемы.

Заключение выступления

Подготовка яркого и запоминающегося заключения – последний шаг планирования презентации.

Хорошее заключение очень важно для успеха всей презентации. Еще раз выскажите основную мысль Вашей презентации. «Бросьте вызов» аудитории. Призовите к действию

или пригласите на следующую презентацию. Ниже приведены ключевые составляющие

заключения:

- яркое высказывание - переход к заключению;
- повторение основных идей презентации;
- подведение итогов;
- короткое и запоминающееся высказывание в конце.

Ваше заключение должно быть позитивным и уверенным. Избегайте пяти «смертных грехов» заключения:

- изменения стиля ведения презентации;
- признания в том, что Вы что-то забыли рассказать;
- заключения без подведения итогов;
- извинений;
- бессвязной речи.

Так же как и для вступлений, существует несколько типов заключений:

- возвращение к теме выступления;
- призыв к действиям;
- «вызов»;

рассказ о том, что последует за этой презентацией.

Требования к содержанию и структуре итоговой работы в форме эссе

Эссе – это итоговая индивидуальная самостоятельная письменная работа на предложенную тему преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем).

Письменная работа должна включать:

1. Титульный лист, который заполняется по единой форме.
2. Введение, в котором описывается суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически.

На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который следует найти ответ в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование

их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:

Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость.

В процессе построения эссе желательно, чтобы один параграф содержал только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом.

4. Заключение, которое содержит обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

5. Список использованных источников

6. Приложения.

Объем работы – 3000 слов без учета списка использованных источников и приложений.

(Допускается изменение требуемого объема в пределах 10%).

Ситуационные задачи

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты очной формы обучения 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», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Студенты заочной формы обучения решают задачи письменно. Решение

сдается преподавателю в электронном виде с указанием группы и ФИО на бумаге формата А4.

Блиц-опрос

Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с

материалом, посвященным теме ПЗ, в основной или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины «Конфликтология», выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

Блиц-опрос проводится преподавателем вначале ПЗ. Из предложенных вопросов выбираются 4–5.

Деловая игра

1. Учебная группа разбивается на три команды: первая команда – руководство фирмы:

генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор. Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов. Вторая команда – рабочая

группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»). Третья команда – эксперты (3-5 человек). Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание: состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных

рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия

решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд. Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15-20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Тренинг

Преподаватель зачитывает содержание ситуации, затем в процессе тренинга преподаватель диктует критические оценки, а студенты записывают их в свои тетради. Далее следует перейти к упражнениям. Условия выполнения упражнений:

Задание выдается аудитории, разделенной на две группы. Каждая группа, посоветовавшись в течение 3-5 минут, определяет форму критики согласно выданной установке. Затем представители групп зачитывают окончательный вариант критических замечаний и сами определяют, какую форму критики они использовали.

Преподаватель и представители другой группы выступают экспертами по отношению к отвечающей по выполненному заданию группе. Для развития состязательности присваивается 1 балл той группе, которая лучше справилась с заданием. В конце преподаватель делает выводы по тренингу и завершением работы является тестирование студентов по усвоенному материалу.

Психологическое тестирование

Преподаватель раздает студентам распечатанные материалы по тестированию с тридцатью парами суждений. В каждой паре студенты выбирают то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики их поведения.

Далее студенты подсчитывают количество баллов по каждому столбчику. Название столбика набравшего наибольшее количество баллов является их ведущей

стратегией поведения в конфликтной ситуации
упражнений подсчитывается число набранных баллов и определяется победитель.

Разработчик/группа разработчиков:
Елена Валерьевна Крылова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.