

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 19.08.2023 19:52:08
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет
Кафедра

Педагогики и психологии
Психолого-педагогического образования

Рабочая программа дисциплины (модуля)

дисциплина

Б1.О.12 Конфликтология и этика делового общения

обязательная часть

Направление

44.04.01

код

Педагогическое образование

наименование направления

Программа

Руководство образовательной организацией

Форма обучения

Заочная

Для поступивших на обучение в
2021 г.

Разработчик (составитель)

кандидат педагогических наук, доцент

Касимова З. Ш.

ученая степень, должность, ФИО

Стерлитамак 2023

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	3
2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	4
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	4
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)	5
5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	8
6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	8
6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	9
6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства	9
7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	9

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-7. Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений	ОПК-7.1. Знает педагогические основы построения взаимодействия с субъектами образовательного процесса; методы выявления индивидуальных особенностей обучающихся; особенности построения взаимодействия с различными участниками образовательных отношений с учетом особенностей образовательной среды учреждения.	Обучающийся должен: знать педагогические основы общения и взаимодействия с участниками образовательных отношений и социальными партнерами по вопросам воспитания, обучения и развития обучающихся: основные понятия и характеристики общения; стратегии и методы эффективного делового общения; понятие о конфликте, причинах возникновения конфликтов, типологию конфликтов, конфликтных личностей, разрешения конфликта.
	ОПК-7.2. Умеет использование особенностей образовательной среды учреждения для реализации взаимодействия субъектов; составлять (совместно с другими специалистами) планы взаимодействия участников образовательных отношений; использовать для организации взаимодействия приемы организаторской деятельности.	Обучающийся должен: уметь планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений; уметь развивать коммуникативные способности; вести переговоры, дискуссии, публично выступать, осуществлять деловое общение, психолого-педагогический анализ ситуаций и конфликтов, действовать в нестандартных ситуациях, поиск вариантов разрешения, путей предупреждения или погашения конфликта с учетом социальных, этноконфессиональных и культурных различий участников образовательного процесса.
	ОПК-7.3. Владеет технологиями взаимодействия и сотрудничества в образовательном процессе; способами решения проблем при взаимодействии с различным контингентом обучающихся; приемами	Обучающийся должен: владеть навыками коммуникативными умениями и навыками, различными видами общения, особенностями ведения дискуссии, эффективным поведением в конфликтах и их конструктивным разрешением; индивидуального подхода к

	индивидуального подхода к разным участникам образовательных отношений.	разным участникам образовательных отношений при организации общения и решения конфликтных ситуаций.
--	--	---

2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Цели изучения дисциплины:

1. Формировать готовность к планированию и организации взаимодействия участников образовательных отношений
2. Дать необходимые знания об этике делового общения, конфликтологии.
3. Овладеть умениями и навыками конструктивного общения, технологиями по профилактике, преодолению и управлению конфликтами.

Дисциплина «Конфликтология и этика делового общения» относится к обязательной части.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 144 акад. ч.

Объем дисциплины	Всего часов
	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	4
практических (семинарских)	14
другие формы контактной работы (ФКР)	1,7
Учебных часов на контроль (включая часы подготовки):	7,8
экзамен	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	116,5

Формы контроля	Семестры
экзамен	1

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№	Наименование раздела / темы	Виды учебных занятий, включая
---	-----------------------------	-------------------------------

п/п	дисциплины	самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
		Контактная работа с преподавателем			СР
		Лек	Пр/Сем	Лаб	
1	Общение и конфликтология	4	14	0	116,5
1.1	Сущность общения: понятие, функции, структура, средства, виды, стили. Вербальное и невербальное общение.	2	2	0	14
1.2	Синтоническая модель общения. Фильтры «Я-слушания» в общении.	0	2	0	14
1.3	Деловые дискуссии, деловое общение.	0	2	0	14
1.4	Общение и этика	0	0	0	14
1.5	Конфликтология как наука.	0	2	0	14
1.6	Причины возникновения конфликтов	2	2	0	14
1.7	Типология конфликтов и конфликтных личностей.	0	2	0	18,5
1.8	Динамика развития конфликта	0	2	0	14
	Итого	4	14	0	116,5

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Курс практических/семинарских занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1	Общение и конфликтология	
1.1	Сущность общения: понятие, функции, структура, средства, виды, стили. Вербальное и невербальное общение.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение общения. Цель общения. Процесс общения (коммуникации). 2. Коммуникативная сторона общения Модель коммуникативного процесса Лассуэлла. 3. Интерактивная сторона общения. 4. Перцептивная сторона общения. 5. Вербальные и невербальные средства общения. 6. Особенности общения, взаимодействия с семьей, педагогическими работниками, с педагогом-психологом, по вопросам воспитания, обучения и развития детей разного возраста: дошкольники, младшие школьники, подростки.
1.2	Синтоническая модель общения. Фильтры «Я-слушания» в общении.	<ol style="list-style-type: none"> 1. НЛП и синотническая модель общения: сенсорная острота, гибкость конгруэнтность, раппорт, ресурсное состояние, пойнтеры в общении. 2. Репрезентативные системы. 3. Типы людей: визуал, аудиал, кинестетик, дискрет, учет их в работе с детьми различного возраста: дошкольники, младшие школьники, подростки. 4. Виды и техники слушания. Знаки внимания при общении. Похвала, комплимент, поддержка.

1.3	Деловые дискуссии, деловое общение.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение понятия дискуссия. 2. Психологические особенности ведения дискуссии. 3. Психологические особенности публичного выступления. 4. Психологические закономерности ведения делового общения. 5. Психологические особенности ведения переговоров. 6. Деловые совещания. 7. Практическое задание: подготовить дискуссию
1.5	Конфликтология как наука.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. 2. Цель и задачи, предмет и основные понятия конфликтологии.. 3. История развития конфликтологии (зарубежная: античность, средние века, Возрождение, Новое время и Просвещение, XIX – XXвв; история отечественной конфликтологии). 4. Общая характеристика конфликтологии: в психологии, в социологии, политические теории конфликта.
1.6	Причины возникновения конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Физиологические причины конфликта: физиологическая основа, кризисы возраста, гендерные (половые) различия. 2. Социально-экономические причины конфликта. 3. Психолого-педагогические причины конфликта. 4. Специфика причин возникновения конфликтов в образовательной сфере: (по А.Я.Анцупову; по С.Ю.Теминой)
1.7	Типология конфликтов и конфликтных личностей.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация видов конфликтов. 2. Виды педагогических конфликтов (по М.М.Рыбаковой). 3. Педагогические конфликты с детьми разных возрастов: дошкольники, младшие школьники, подростки. 4. Классификация конфликтных личностей
1.8	Динамика развития конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Процесс, стадии развития конфликта. 2. Предконфликтная ситуация (латентный конфликт): причины, противоречия, рост напряженности, агрессивности. 3. Инцидент: типы инцидента, варианты поведения.

		<p>4. Эскалация конфликта: формы конфликтного поведения, фазы развития.</p> <p>5. Кульминация.</p> <p>6. Разрешение конфликта: варианты развития событий, способы, стратегии завершения конфликта, переговоры (медиация).</p>
--	--	---

Курс лекционных занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1	Общение и конфликтология	
1.1	Сущность общения: понятие, функции, структура, средства, виды, стили. Вербальное и невербальное общение.	<p>Определение общения. Цель общения. Средства общения. Процесс общения (коммуникации).</p> <p>Структура общения. Коммуникативная сторона общения Модель коммуникативного процесса Лассуэлла. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стратегии общения. Вербальные и невербальные средства общения. Речь как средство общения. Вербальная коммуникация. Структура речевого общения. Невербальные средства общения: кинесика, такесика, проксемика. Жесты при общении. Виды жестов. Звуки и запахи. Жесты иностранцы. Особенности общения, взаимодействия с семьей, педагогическими работниками, с педагогом-психологом, по вопросам воспитания, обучения и развития детей разного возраста: дошкольники, младшие школьники, подростки.</p>
1.6	Причины возникновения конфликтов	<p>Физиологическая основа конфликта, кризисы возраста, гендерные (половые) различия. Социально-экономические причины конфликта. Психолого-педагогические причины конфликта. Специфика причин возникновения конфликтов в образовательной сфере: (по А.Я.Анцупову) объективные факторы, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные; (по С.Ю.Теминой) объективные и субъективные.</p>

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов является важнейшим этапом в изучении учебного материала. Значимость и необходимость самостоятельной работы студентов основывается на тезисе о том, что невозможно человека чему-либо научить, можно лишь помочь ему научиться. Самостоятельность выступает важнейшим профессионально значимым качеством педагога и стержневым качеством личности. При чем, самостоятельность - это не просто сумма умений и навыков, по мнению С.Л.Рубинштейна, подлинная самостоятельность предполагает сознательную мотивированность действий и их обоснованность.

Среди основных функций самостоятельной работы студентов можно выделить следующие:

- овладение в ходе самостоятельного выполнения заданий педагогическими знаниями;
- закрепление педагогических умений и навыков выполнения действий, реализующих учебно-воспитательную функцию педагога;
- развитие самостоятельного профессионально- педагогического мышления;
- углубление и закрепление профессионально значимых свойств и качеств личности.

Значимость самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология этика делового общения» обусловлена следующими причинами:

- разный исходный уровень готовности студентов к восприятию учебного материала, различные темп, стиль, характер индивидуальной самостоятельной деятельности;
- большой объем материала по дисциплине требует самостоятельной работы, а овладение дисциплиной в полной мере является необходимым условием профессионального становления педагога-психолога;
- самостоятельная работа позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Самостоятельная работа по дисциплине «Конфликтология этика делового общения» может реализовываться:

- непосредственно в процессе контактной работы – на лекциях, практических и лабораторных занятиях, при выполнении различных работ и др.;
- в контакте с преподавателем вне рамок аудиторных занятий – на консультациях по учебным вопросам, по вопросам выполнения заданий для самостоятельной работы и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре и других местах при выполнении студентом учебных и творческих заданий.

Для организации самостоятельной работы студентов имеется перечень рекомендуемой литературы, на кафедре есть тематика семинарских занятий, методические рекомендации к ним, имеются электронные ресурсы по ряду тем, подготовленные преподавателями и есть обязательные дни консультаций у преподавателя.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная учебная литература:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология : учеб. для студ. вузов .— М. : Юнити, 2000 .— 551с. (Количество экземпляров 15).
Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с. ISBN 5-85178-046-0 URL: https://www.studmed.ru/lavrinenko-vn-psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya_91378cb5381.html (дата обращения 04.06.2023)
Практикум по конфликтологии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлению "Психолого-педагогическое образование" / автор-составитель З. Ш. Касимова; СФ БашГУ; отв. ред. Р. М. Салимова. — Стерлитамак: Изд-во СФ БашГУ, 2020 — 91 с. URL: https://elib.bashedu.ru/dl/corp/KasimovaZSH_Praktikum_po_konfliktol_ump_2020.pdf/info (дата обращения 04.06.2023)

Дополнительная учебная литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения : учебник .— 2-е изд. — М. : Инфра-М, 2007 .— 293 (15 экз.)
Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д.

К. Захаров .— М. : Инфра-М, 2004 .— 240 с. (31 экз.)

Мальханова, И.А. Деловое общение : учеб. пособие для студ. вузов .— М. : Мир : Акад. Проект, 2008 .— 243 (20 экз.)

6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№ п/п	Наименование документа с указанием реквизитов
1	Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Знаниум» № 3/22-эбс от 05.07.2022
2	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/22-эбс от 04.03.2022
3	Договор на доступ к ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 223-950 от 05.09.2022
4	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-948 от 05.09.2022
5	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-949 от 05.09.2022
6	Соглашение о сотрудничестве между БашГУ и издательством «Лань» № 5 от 05.09.2022
7	ЭБС «ЭБ БашГУ», бессрочный договор между БашГУ и ООО «Открытые библиотечные системы» № 095 от 01.09.2014 г.
8	Договор на БД диссертаций между БашГУ и РГБ № 223-796 от 27.07.2022
9	Договор о подключении к НЭБ и о предоставлении доступа к объектам НЭБ между БашГУ в лице директора СФ БашГУ с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1438-П от 11.06.2019
10	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/23-эбс от 03.03.2023

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)

№ п/п	Адрес (URL)	Описание страницы
1	https://www.knigikratko.ru/news/reiting/10-nezamenimyh-knig-o-psihologii-obshheniya	10 незаменимых книг о психологии общения
2	bookfi.org Конфликтология	Конфликтология (книги для скачивания)

6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Наименование программного обеспечения
Office Standart 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel Acdmc 200 / ООО «Общество информационных технологий». Государственный контракт №13 от 06.05.2009

7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Тип учебной аудитории	Оснащенность учебной
-----------------------	----------------------

	аудитории
Читальный зал: помещение для самостоятельной работы	Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, компьютеры с доступом к сети «Интернет» и ЭИОС Филиала
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, доска, проектор, экран, учебно-наглядные пособия
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, доска, учебно-наглядные пособия