

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

*Иванов*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.04.04 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ И ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Направление подготовки:** 43.03.01 Сервис

**Направленность (профиль):** Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

**Квалификация (степень):** бакалавр

**Форма обучения:** очная

**Институт:** истории и культуры

**Кафедра:** психологии и психофизиологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	2	-	-
Семестр	3	-	-

Лекции	36	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-
Практические (семинарские) занятия	36	-	-
в т. ч. практическая подготовка	-	-	-
Форма промежуточной аттестации	Экзамен – 0,3	-	-
Иные формы работы	-	-	-
Контроль	9	-	-
Самостоятельная работа	98,7	-	-

**Всего часов:180**

**Трудоемкость: 5 зачетных единиц.**

Разработчик рабочей программы:  
старший преподаватель Филатова И.Ю.

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** формирование у обучающихся представления о социально-психологических явлениях, навыков профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

**Задачи изучения дисциплины:**

1. Освоение основы методов социальной психологии.
2. Знакомство с основными социально-психологическими процессами, имеющими место в больших и малых группах.
3. Знакомство со структурными элементами конфликта, видами конфликта.
4. Знакомство с эффективными способами разрешения конфликтов.
5. Усвоение основных способов урегулирования конфликтов.
6. Изучение особенностей социально-психологического исследования личности.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули).

**Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3	Знать: <ul style="list-style-type: none"><li>- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</li><li>- особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует</li></ul>	Знает: <ul style="list-style-type: none"><li>- основные социально-психологические процессы, имеющие место в больших и малых социальных группах, основные социальные феномены, сущность и содержание процесса общения и взаимодействия, виды конфликтов, основные стратегии разрешения конфликтов, основные способы урегулирования конфликтов, стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</li><li>- особенности больших и малых групп, особенности поведения людей в больших и малых социальных группах, особенности поведения людей в конфликтных ситуациях.</li></ul>
	Уметь: <ul style="list-style-type: none"><li>- определять свою роль в команде;</li><li>- устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.);</li><li>- оценивать последствия личных действий и планировать последовательность</li></ul>	Умеет: <ul style="list-style-type: none"><li>- оценивать свое поведение в группе, определять свою роль в команде, оценивать и прогнозировать межличностные и общественные отношения;</li><li>- оценивать последствия неэффек-</li></ul>

	шагов для достижения заданного результата	тивного общения и взаимодействия, последствия конфликта, предотвращать и разрешать конфликты.
	Владеть: - навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	Владеет: - навыками эффективного общения и взаимодействия, публичного выступления, переговоров, разрешения и урегулирования конфликтов, бесконфликтного поведения.
ОПК-2	Знать: - цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы сервиса; - особенности управления подразделениями сервисных организаций; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса	Знает: - приемы воздействия для координации деятельности; - приемы урегулирования конфликтов, стратегии разрешения конфликтов.
	Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями сервисных организаций; грамотно использовать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса	Умеет: - грамотно использовать психологические знания для эффективного общения и взаимодействия, разрешения конфликтов, координации и контроля деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса.
	Владеть: навыками контроля за деятельностью структурных подразделений организаций сферы сервиса	Владеет: - навыками продуктивного общения и взаимодействия, выстраивания эффективных межличностных отношений с учетом социально-психологических особенностей личности и деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса.

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	<b>Раздел 1. Введение в социальную психологию.</b>	<b>106,3</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>62,3</b>
1.	Тема 1. Социальная психология как наука.	<b>20</b>	4	4	-	12
2.	Тема 2. Социально-психологический тренинг.	<b>17,3</b>	2	2	-	13,3
3.	Тема 3. Психология общения.	<b>25</b>	6	6	-	13
4.	Тема 4. Психология больших и малых социальных групп.	<b>24</b>	6	6	-	12
5.	Тема 5. Личность в социальной психологии.	<b>20</b>	4	4	-	12
	<b>Раздел 2. Основы конфликтологии.</b>	<b>64,4</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>36,4</b>
6.	Тема 6. Введение в конфликтологию.	<b>20</b>	4	4	-	12
7.	Тема 7. Конфликт как социально-психологический феномен.	<b>24</b>	6	6	-	12
8.	Тема 8. Предупреждение и разрешение конфликтов.	<b>20,4</b>	4	4	-	12,4
	<i>Форма отчетности - экзамен</i>	<b>0,3</b>	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	<b>9</b>	-	-	-	-
	<i>Итого за 3 семестр</i>	<b>180</b>	36	36	-	98,7
	в т.ч. практическая подготовка	<b>-</b>	-	-	-	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>180</b>	36	36	-	98,7

**Очно-заочная форма обучения (не реализуется)**

**Заочная форма обучения (не реализуется)**

## III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата.

## Типовой вариант контрольной работы

### Вариант 1.

1. Методы социальной психологии.
2. Общественные и межличностные отношения.

### Вариант 2.

1. Социально-психологический феномен, его виды.
2. Этико-правовые ограничения при проведении социально-психологических исследований.

## Вариант контрольной работы в форме теста

**Инструкция:** правильным может быть только один ответ.

1. **Отметьте, что относится к методам опроса:** а) эксперимент; б) наблюдение; в) анкетирование; г) разговор.
2. **Отметьте недостаток наблюдения как метода психологического исследования:**  
а) большие затраты времени на получение научного результата; б) отсутствие наглядности в данных исследования;  
в) необходимость специальной подготовки; г) посторонние помехи.
3. **Социально-психологический тренинг способствует:** а) отработке навыков эффективного поведения; б) обучению профессии; в) формированию знаний о человеке; г) допуску к работе.
4. **К видам социально-психологического тренинга относится:** а) тесты; б) система упражнений по отработке навыков работы на компьютере; в) эксперимент; г) ролевая игра.
5. **Согласно В.А. Иванникову основным признаком личности является:** а) сострадание; в) достижение высоких результатов в социальной деятельности; в) достижение высокого общественного статуса; г) отсутствие судимости.
6. **Социальная роль – это:** а) набор правил, регламентирующих поведение личности; б) театральное проигрывание социальных ситуаций; в) роль, полученная в порядке исполнения профессиональных обязанностей актера; г) инструкции, полученные от начальника.
7. **Что изучает конфликтология?** А) психологию масс; б) трудовую деятельность; в) социальную природу, причины, виды, динамику конфликтов; г) ораторское искусство.
8. **Какие отрицательные последствия конфликтов влечет функция активизации социальных связей?** А) несогласованность в действиях людей; б) усиление согласованности в достижении цели; в) возведение препятствий на пути к сотрудничеству; г) придание сотрудничеству мобильности.
9. **Автором какой теории конфликтов был Т. Парсонс?** А) индустриальной; б) структурно-функциональной модели; в) позитивно-функционального конфликта; г) концепции всеобщности социального конфликта.
10. **Какой стиль поведения в конфликте является более продуктивным?** А) конфронтация; б) уклонение; в) сотрудничество; г) компромисс.
11. **Как определить конфликтную личность при приеме на работу?** А) попросить вынести мусорное ведро; б) дать опросник на выявление склонности к конфликтам; в) попросить предоставить рекомендательное письмо; г) заключить трудовое соглашение с испытательным сроком.
12. **Что не относится к типам участников конфликта по Джинни Скотт?**  
а) «паровой молот», б) «Шермановский танк», в) «жалобщик», г) «молчун».
13. **Что не относится к способам уклонения от конфликта?** А) стратегия выигрыша; б) стратегия жертвы, в) стратегия компромисса; г) стратегия интриги.
14. **Отметьте, что не всегда относится к конфликтам:** а) судебный спор; б) драка; в) криминальная разборка; г) ссора в семье.
15. **Виды конфликтов выделяют:** а) по степени активности его участников; б) по силе мускулов участников, в) по материальной заинтересованности в исходе конфликта; г) по степени охвата.
16. **В структуру конфликта входит:** а) поле конфликта, б) стратегия конфликта, в) место конфликта, г) предмет конфликта.
17. **К этапам конфликта не относится:** а) инцидент, б) повод, в) пересмотр позиции участника конфликта, г) осознание конфликта.
18. **В чем состоит основной выигрыш проигравшей стороны в конфликте:**  
а) жертву все жалеют, б) появляется стимул к самоизменению; в) проигравшей стороне уже нечего терять, г) проигравшая сторона начинает больше ценить себя, чем внешние обстоятельства.
19. **По каким качествам можно определять качества личности, склонной к конфликту:** а) интеллектуальные качества; б) волевые качества; в) эмоциональные качества; г) коммуникативные качества.
20. **Что не может быть предметом конфликта?** А) профессиональные ценности; б) жизненные установки; в) материальные ресурсы; г) статусное положение личности.
21. **Самую известную работу по характеру написал:** а) Платон; б) Демокрит; в) Феофраст; г) Аристотель.
22. **Криминальный конфликт – это:** а) случайный недобрый взгляд; б) нарушение норм уголовного кодекса; в) нарушение правил этики; г) нарушение расписания занятий.

### **Примерная тематика рефератов**

1. Основные этапы развития социальной психологии как науки.
2. Социальная установка личности, ее формирование и изменение.
3. Конфликт и способы его разрешения.
4. Барьеры коммуникации.
5. Техники совершенствования межличностного общения.
6. Роль культуры и субкультуры в процессе социализации личности.
7. Имиджмейкерство. Способы создания профессионального имиджа.
8. Социально-психологические феномены, имеющие место в малых социальных группах.
9. Социально-психологические феномены, имеющие место в больших социальных группах.
10. Предупреждение и разрешение конфликтов.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

### **Вопросы к экзамену (3 семестр, очная форма обучения)**

1. Предмет и задачи социальной психологии.
2. Методы социальной психологии.
3. Понятие о социально-психологическом феномене. Виды социально-психологических феноменов.
4. Этико-правовые проблемы при проведении социально-психологического эксперимента.
5. Социальные отношения. Виды социальных отношений. Признаки и виды межличностных отношений.
6. Социометрия как метод изучения межличностных отношений.
7. Понятие общения. Содержание, цели общения. Структура и функции общения.
8. Средства коммуникации: вербальные, невербальные.
9. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
10. Эффекты межличностного восприятия. Межличностная аттракция. Каузальная атрибуция.
11. Понятие малой группы. Социально-психологические характеристики группы. Стадии и уровни развития группы. Понятие о коллективе.
12. Феномен группового давления. Феномен конформизма. Групповая сплоченность.
13. Лидерство и руководство.
14. Понятие большой группы. Виды больших групп и общностей.
15. Поведение и эмоции в больших группах.
16. Феномены межгруппового взаимодействия.
17. Личность как социально-психологический феномен. Личность как носитель социальных ролей. Понятие и виды социальных ролей. Структура социальной роли.
18. Понятие социализации. Факторы и механизмы социализации. Институты социализации. Особенности социализации детей и взрослых, стадии социализации.
19. Социальная установка в межличностном восприятии.
20. Понятие социально-психологического тренинга. Виды социально-психологических тренингов.
21. Понятие конфликта. Типы конфликтов.
22. Источники, причины возникновения и цели конфликта. Механизм функционирования и динамика развития конфликта (зарождение, развитие, разрешение).
23. Интрига как вид конфликта.

24. Посредничество. Переговоры. Урегулирование, компромисс, разрешение конфликта. Силловые способы подавления конфликта. Толерантность как способ предотвращения конфликтов.

## **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная литература**

1. Дедов, Н.П. Социальная психология: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / Н.П. Дедов, Ж.В. Коробанова, А.Н. Неврюев ; под ред. Ж.В. Коробановой ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2020. – 161 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576030> (дата обращения: 01.04.2021).

2. Магомедова, П.К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 01.04.2021).

### **4.2. Дополнительная литература**

1. Козлова, Э.М. Социальная психология : учебное пособие : [16+] / Э.М. Козлова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки РФ, Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2017. – 170 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483718> (дата обращения: 01.04.2021).

2. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 01.04.2021).

3. Пырьев, Е.А. Психология малых групп : учебное пособие : [16+] / Е.А. Пырьев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 420 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562944> (дата обращения: 01.04.2021).

4. Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 105 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494814> (дата обращения: 01.04.2021).

## **V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>№ пп</b>	<b>Ссылка на информационный ресурс</b>	<b>Наименование разработки в электронной форме</b>	<b>Доступность</b>
1.	<a href="http://edu.ru/">http://edu.ru/</a>	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ

2.	<a href="https://vsetesti.ru/">https://vsetesti.ru/</a>	Профессиональные психологические тесты	Свободный доступ
----	---	--	------------------

## **VI.СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	<a href="http://www.psychology.net.ru/">www.psychology.net.ru/</a>	Мир психологии	Свободный доступ

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.