



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Библиотечная конфликтология

Кафедра библиотекведения и библиографии факультета культуры

Образовательная программа по направлению
51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

Профиль подготовки

Библиотечно-информационное обеспечение потребителей информации

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная

Статус дисциплины: Б1.В.ДВ.10 учебного плана

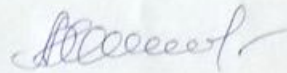
Махачкала, 2017 год

Рабочая программа дисциплины составлена в 2017 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки **05.03.06 Библиотечно-информационная деятельность** от 11 августа 2016 г., №1001 уровень бакалавриат

Разработчик: кафедра библиотековедения и библиографии,
Аджаматова Нина Карамовна, доктор филологических наук, профессор

Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры библиотековедения и библиографии
« 30 » августа 2017 г., протокол №1

Зав. кафедрой _Аджаматова Н.К.



(подпись)

на заседании Методической комиссии факультета культуры от 31 августа 2017г.,
протокол №1

Председатель Мирзаева А.Р.



(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением
« ____ » _____ 2017 г.

Начальник УМУ

Гасангаджиева А.Г.



(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Библиотечная конфликтология» относится к вариативной части образовательной программы, по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», уровень академический бакалавриат. Организация учебного процесса и преподавание курса учитывают межпредметные связи, в том числе полученные студентами знания при изучении предшествующих дисциплин, а также материал параллельно осваиваемых учебных предметов. Исходный уровень знаний и умений, которыми должен обладать бакалавр, приступая к изучению данной дисциплины: умение работать с учебно-методической литературой, владение минимумом библиотечно-библиографических знаний, навыками работы в НБ ДГУ, поиска ИПС (традиционных и инновационных), написания рефератов. Задачи курса: изучение основ диагностики конфликтов, возникающих как внутри библиотечного коллектива, так и при предоставлении читателям и пользователям библиотечных услуг.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: ОК-5, ОК-11, ОПК-2.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа студента, контроль самостоятельной работы.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме устных опросов, тестирования, докладов, рефератов, контрольных работ и промежуточный контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 часа), в том числе 30 в академических часах по видам учебных занятий: 10 часов лекций, 8 часов лабораторных, 12 практических (семинарских), 42 часа на самостоятельное изучение.

Библиотечная конфликтология (очная форма обучения)

Семестр	Учебные занятия						СРС, в том числе численность экзаменов	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)	
	в том числе								
	Контактная работа обучающихся с преподавателем								
	Всего	из них							
Лекции		Лабораторные занятия	Практические занятия	КСР	консультации				
8	72	10	8	12			42	зачет	

1. Цели освоения дисциплины

Целью настоящего курса является изучение основных причин возникновения конфликтных ситуаций в библиотечном коллективе и путей их преодоления.

Особое внимание при изучении дисциплины уделяется характеристике типичных конфликтов как внутри библиотечного коллектива, так и при общении с читателями библиотеки и пользователями библиотечных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Библиотечная конфликтология» относится к вариативной части образовательной программы, дисциплины по выбору, по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», уровень академический бакалавриат.

Последующие дисциплины учебного плана:

Дисциплина	Уровень «знать»	Уровень «уметь»
Учебная и производственная практики	Основные современные конфликтологические концепции; современные представления о сущности, социальных функциях, протекании конфликтов (структура конфликта, динамика конфликта); специфику поведения людей в конфликте, стратегии конфликтного поведения (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление), основных типов конфликтных	Применять методики ведения переговоров, формы и методы ведения медиаторской деятельности; технологиями эффективного поведения в конфликтах (методы конструктивной критики, методы убеждающего воздействия).
Итоговая государственная аттестация Выполнение выпускной квалификационной работы	Современное представление о сущности, социальных функциях, протекании конфликтов, специфику поведения людей в конфликте, стратегии конфликтного поведения	Произвести комплексную оценку, полученных за период обучения знаний, умений, навыков в области библиотечно-информационной деятельности с учетом специфики учебного процесса и региональных особенностей вуза.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
(ОПК-2);	готовностью к использованию научных методов сбора и обработки эмпирической информации при исследовании библиотечно-информационной деятельности	Знать: основные современные конфликтологические концепции, теоретико-методологические и организационные основы научных исследований в области информационно-библиотечных наук. Уметь: анализировать документные ресурсы, мировой рынок информационной продукции и Владеть: основными методами научных исследований, используемыми в науках информационно-библиотечного цикла

(ОК-5).	способностью анализировать социально значимые проблемы и процессы	<p>Знать: современные представления о сущности, социальных функциях, протекании конфликтов (структура и динамика конфликта)</p> <p>Уметь: применять методики ведения переговоров, технологию эффективного поведения в конфликтах, уметь анализировать документные ресурсы</p> <p>Владеть: методами анализа мирового рынка информационных ресурсов, развитие информационных продуктов и услуг, инновационными обучающими технологиями</p>
(ОК-11);	способностью к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, навыков работы с компьютером как средством управления информацией	<p>Знать: основы организации, способы и средства получения, хранения и переработки библиографической информации с помощью современных информационных технологий.</p> <p>Уметь: использовать международные библиографические и информационные программы, использовать информационные ресурсы в организации научно-исследовательской деятельности</p> <p>Владеть: методами сбора, анализа, обобщения эмпирической информации в области библиографии с помощью современных информационных технологий, компьютерными технологиями в организации научной и практической деятельности</p>

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр 5	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (<i>по неделям семестра</i>) Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			Лекции	Практически е занятия	Лабораторны е занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1. Конфликтология наука о конфликтах								
1	Введение		1				2	
2	Конфликты в библиотечном коллективе.		1	1			5	Устный опрос
3	Классификация конфликтологии «конфликтология по вертикали» и «по горизонтали»		1	1	2		6	Тестирование. Контрольная работа (КР)
4.	Структурная модель конфликта.		1	1	2		4	Устный опрос.
5.	Управление конфликтами.		1	1	2		4	Устный опрос
	Итого по модулю 1:	36	5	4	6		21	
Модуль 2. Конфликты в библиотечном коллективе								
1	Библиотечный коллектив и его особенности.		1	1			4	Устный опрос.
2	Конфликты между руководителями и сотрудниками библиотеки.		1	1	2		4	Устный опрос
3	Межличностные конфликты в библиотечном коллективе.		1	1	2		5	Тестирование. Контрольная работа (КР)
4	Межгрупповые конфликты в библиотечном коллективе		1				4	Устный опрос.
5	Основные стратегии поведения в конфликте		1	1	2		4	Устный опрос

	Итого по модулю 2:	36	5	4	6		21	
	ИТОГО:	72	10	8	12		42	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Модуль 1. Конфликтология наука о конфликтах

Тема 1. Введение.

Содержание темы.

Возникновение и развитие конфликтологии как науки. Причины возникновения конфликтных ситуаций в библиотеках и возможные пути их решения. Предмет конфликтологии. Задачи и методы библиотечной конфликтологии. Конфликты на макроуровне (политические, экологические, национальные, религиозные), конфликты на микроуровне – конфликты в организации (на предприятии, в учебном заведении, библиотеке).

Тема 2. Конфликты в библиотечном коллективе.

Содержание темы.

Конфликты в организации – с вышестоящим руководством органами исполнительной власти, внутренние – в системе функционирования организации и управления ею.

Многообразие конфликтов по способам существования, развертывания, по источникам происхождения, по причинам и факторам их возникновения

Тема 3. Классификация конфликтологии «конфликтология по вертикали» и «по горизонтали»

Содержание темы.

Конфликты «директор библиотеки- руководитель структурного подразделения», «руководитель - сотрудник», «руководитель – группа сотрудников», «сотрудник - сотрудник», «сотрудник - группа»

Тема 4. Структурная модель конфликта.

Содержание темы.

Структурные элементы конфликта: стороны конфликта, его объективные характеристики - роли и ранги конфликтантов, субъективные характеристики - мотивы, интересы и позиции конфликтующих сторон; зона разногласий, предмет и объект конфликта. Этапы конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение и послеконфликтная стадия. Фазы конфликта: начальная, фаза подъема, пик конфликта, фаза спада; их циклы и влияние на возможность разрешения конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Инцидент информационный, деятельностный, спровоцированный, скрытый.

Тема 5. Управление конфликтами.

Содержание темы.

Прогнозирование возможных конфликтов. Основные этапы управления конфликтами (прогнозирование, устранение причин, приводящих к возникновению конфликтных ситуаций).

Причины, ведущие к возникновению конфликтных ситуаций. Анализ библиотечной практики с позиций выявления возможных конфликтных ситуаций. Роль руководителя библиотеки в разрешении конфликта.

Задача управления конфликтом – стремление к его скорейшему разрешению, к недопущению того, чтобы конфликт перешел в затяжную форму.

Деятельность руководителя по разрешению конфликтов: ситуационный и позиционный анализы. Регулирование конфликта подразумевающее деятельность руководителя по ослаблению конфликта, обеспечение его развития в сторону ограничения, сужения.

Избегание, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество стратегии поведения руководителя.

Модуль 2. Конфликты в библиотечном коллективе

Тема 6. Библиотечный коллектив и его особенности.

Содержание темы.

Конфликты, обусловленные специфическими особенностями библиотечного коллектива влияющие на возникновение и разрешение конфликтных ситуаций как положительно, так и отрицательно. Понятие «большая группа» - «малая группа», выделяемые в теории управления трудовыми коллективами. «Неформальные группы» возникающие внутри библиотечного коллектива.

Интриги, «подводные течения», и другие сложные эмоциональные коллизии, свойственные женскому библиотечному коллективу в конфликтных ситуациях.

Специфика трудовой деятельности библиотекарей, влияющие на характер внутренних отношений в библиотечном коллективе и возможности возникновения конфликтов.

Тема 7. Конфликты между руководителями и сотрудниками библиотеки.

Содержание темы.

Руководитель структурных подразделений библиотеки арбитр при разрешении межличностных и межгрупповых конфликтов.

Прогнозирование-основное направление предупреждения конфликтов.

Анализ основных причин конфликтов, возникающих в коллективе библиотеки. Конфликты с новыми сотрудниками библиотеки.

Внедрение в практику тех или иных нововведений по инициативе руководителя - одна из причин конфликтов в библиотеке.

Назначение на должность – одна из распространенных причин конфликтов.

Управленческие решения по технологическим вопросам, затрагивающие интересы не только отдельных сотрудников, но и структурных подразделений в целом – еще одно направление возникновения конфликтных ситуаций.

Деятельность руководителя по предупреждению конфликтов с сотрудниками библиотеки от административных способов к демократическому подходу к их разрешению.

Тема 8. Межличностные конфликты в библиотечном коллективе.

Содержание темы.

Конфликты по «горизонтали»- между сотрудниками не находящимися в отношениях подчиненности.

Роль руководителя библиотечного коллектива в предупреждении и разрешении межличностных и межгрупповых конфликтов.

Служебный этикет-норма возникновения в библиотечном коллективе.

Эмоциональные, деструктивные конфликты.

Типичные причины межличностных и межгрупповых конфликтов.

Конфликты на почве личностных (эмоциональных) взаимоотношений.

Конфликт между сотрудниками на почве неслужебных отношений.

«Конфликтные личности» - инициаторы конфликтов в силу свойств своего характера. Подбор кадров, их рациональная расстановка с учетом совместимости характеров – один из важнейших путей устранения причин, ведущих к конфликтам.

Тема 9. Межгрупповые конфликты в библиотечном коллективе

Содержание темы.

Конфликты между сотрудником и группой. Группа как коллектив структурного подразделения, так и сложившаяся в нем неформальная группа.

Групповые нормы поведения.

Межгрупповые конфликты, в связи с нарушением групповых требований.

Межгрупповой конфликт, возникший на базе межличностного.

Межгрупповой конфликт, возникший внутри структурного подразделения.

Влияние конфликтного поведения на межгрупповые отношения.

Тема 10. Основные стратегии поведения в конфликте

Содержание темы.

Ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия как существенная причина конструктивного поведения в конфликте или направленности такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Принуждение (борьба, соперничество) как стратегия поведения в конфликте.

Стратегия уступки как выбор между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений.

5. Образовательные технологии

Отличительной особенностью курса по сравнению с другими подобными курсами является сравнительно большой объем регулярно обновляемого материала в соответствии с требованием в быстро меняющейся области профессиональной деятельности ИТ - технологии при небольшой аудиторной учебной нагрузке.

В процессе изучения курса у студентов развиваются такие методы мышления, как выдвижение гипотез и формулирование проблем, анализ, синтез, индукция, дедукция, абстрагирование, конкретизация, обобщение, ограничение, аналогия, противоположность.

В ходе освоения дисциплины, при проведении аудиторных занятий используются такие образовательные технологии как: лекции с использованием наглядных пособий, практические и семинарские занятия с использованием активных и интерактивных форм их проведения, разбираются кейсовые задания, проводятся контрольные работы. При организации самостоятельной работы на занятиях используются такие образовательные технологии как: разбор конкретных ситуаций, работа с дополнительной литературой, подготовка устных докладов.

Учебная работа и содержание деятельности по дисциплине
«Библиотечная конфликтология »

Учебная работа подразделяется на следующие виды: занятия в аудитории и самостоятельную работу студентов.

Наименование	Содержание деятельности	Формируемые Компетенции
Занятия в аудитории	Усвоение учебного материала, устные доклады, участие в дискуссиях, решение задач в режиме соревнования, сдача реферата	ОПК-2, ОК-5, ОК-11
Самостоятельная Работа	Повторение учебного материала с целью закрепления, ознакомление с литературой по данному курсу, подготовка к семинарам,	ОПК-2, ОК-5, ОК-11
	Выполнение реферата: подбор и анализ материала, оформление реферата	ОПК-2, ОК-5, ОК-11

В аудитории проводятся лекции и практические (семинарские) занятия.

Организация лекционных занятий

Первое лекционное занятие отличается от остальных занятий вводной частью. Вводная часть занятия происходит следующим образом:

- знакомство с учебной группой (группами);
- рекомендуется список литературы для самостоятельного изучения по предмету и дается ссылка на программу дисциплины в сети Internet;
- дается краткая характеристика дисциплины «Библиотечная конфликтология»;
- описание образовательного процесса по дисциплине в течение семестра.

После этого начинается переход к теме первой лекции. Студенты записывают тему лекции и вопросы, которые будут рассматриваться в ней. Дальше излагаются последовательно все вопросы по данной теме. По мере необходимости на доске рисуются диаграммы, графики, таблицы, которые заносят в конспект студенты. Лекции проходят в активной форме: в ходе лекции задаются вопросы аудитории. Приветствуются вопросы от студента к преподавателю.

Примечание. Во время проведения лекционных занятий возможно применение аудио - визуальных средств технических средств.

Организация практических занятий (семинаров)

Практические занятия (семинары) состоят из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом:

- прослушивается выступление студента по избранной теме;
- студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления;
- преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Выступления оцениваются по следующим критериям:

- по степени соответствия содержания теме доклада;
- по полноте охвата и глубине знания предмета;
- четкости и аргументированности ответа;
- по уровню изложения материала студентами.

Организация решения задач в режиме соревнования.

Группе предлагается задача, которую надо решить правильно и быстро, насколько это возможно. Если наблюдается затруднение в решении, то выдаются подсказки, которые способствуют решению задачи. В решениях задач оценивается ясность, четкость, логичность, а также быстрота решения. За правильное и оперативное решение студенты получают оценки. Если же и

после подсказки у группы сохраняется проблема с решением задачи, то преподаватель на доске показывает группе полное решение с подробным объяснением метода решения задачи.

Темы практических и семинарских занятий

Тема 1. Конфликтология – наука о конфликтах

1. Современные концепции конфликта
2. Типология конфликтов по социально-экономическим и морально-психологическим признакам
3. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний

Тема 2. Конфликты в библиотечном коллективе

1. Библиотечный коллектив и его особенности
2. Конфликты между руководителями и сотрудниками библиотеки
3. Межличностные и межгрупповые конфликты в библиотечном коллективе

Тема 3. Конфликты при общении с читателями библиотеки

1. Конфликт в системе отношений библиотекарь - потребитель информации
2. Внутренние конфликты в библиотеке.
3. Пути разрешения конфликтов в библиотеке

4. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по самостоятельной работе, обучающихся и изучению дисциплины.

К самостоятельной работе студентов относятся: повторение учебного материала с целью закрепления, ознакомление с литературой по данному разделу, подготовка к семинарам и к контрольной работе, работа над рефератом. Во время самостоятельной работы студенты должны усвоить пройденный материал, ознакомиться с дополнительной литературой с целью более глубокого понимания изучаемых вопросов и расширения кругозора.

Подготовка к семинарам и к контрольной работе имеют много общего. В обоих случаях необходимо ознакомиться с дополнительной литературой и тем объемом пройденного лекционного материала, который необходим для подготовки. Отличие заключается в объемах материала. Подготовка к контрольной работе выполняется в объеме всех тем, пройденных до контрольной работы, а к семинару - в объеме одной, двух тем.

Самостоятельная работа над рефератом начинается с выбора исходного материала, в качестве которого могут быть печатные издания, источники из сайтов Internet. После анализа материала составляется краткое оглавление по теме. Затем следует последовательно скомпоновать содержание реферата в соответствии с оглавлением. Помимо текстовой части реферат может включать табличный материал, рисунки, если это улучшает качество изложения. В конце изложения приводится список использованной литературы и ссылки на материалы из сети Internet, если это имеет место. Реферат оформляют печатным или рукописным способом, с оглавлением и титульным листом. Сдача оформленного реферата на проверку возможна в трех вариантах: в

печатном виде, в рукописном виде и в виде вложения в формате «DOC» по e-mail.

К самостоятельной работе относится также подготовка к сдаче устного зачета по билетам путем повторения и усвоения учебного материала, чтения литературы по разделу «Библиотечная конфликтология».

Вид самостоятельной работы	Номер недели семестра												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	итог	
Изучение раздела: Конфликтология наука о конфликтах													
Подготовка к семинарским занятиям по теме: Классификация конфликтологии «конфликтология по вертикали» и «по горизонтали»	2												
Подготовка к контролю текущих знаний по дисциплине												2	
Изучение раздела: Структурная модель конфликта													1
Подготовка к семинарским занятиям по теме: Управление конфликтами		1											
Подготовка к контролю текущих знаний по дисциплине													
Изучение раздела: Конфликты в библиотечном коллективе			2										2
Подготовка к контролю текущих знаний по дисциплине													
Выполнение реферата по выбранной теме			2										2
Изучение раздела: Межличностные конфликты в библиотечном коллективе.													
Подготовка к семинарским занятиям по теме: Межгрупповые конфликты в библиотечном коллективе				2									2
Подготовка к контролю текущих знаний по дисциплине													
Изучение раздела: Основные стратегии поведения в конфликте					1								1

Подготовка к контрольной работе по дисциплине						1						1
Выполнение реферата по выбранной теме					2							2
Оформление реферата и сдача на проверку									1			1
Подготовка к зачету												
Итого в неделю часов	2	1	4	2	3	1			1			14

1. Требования к представлению и оформлению результатов СРС

Контрольная работа выполняется по билету, выбранному обучающимся. Ответы на вопросы билета следует записывать последовательно в порядке возрастания нумерации. Особых требований к оформлению ответов не предъявляется. Ответ пишется на отдельных листах бумаги формата А4, А5 и кроме содержательной части должен иметь реквизит исполнителя (группа, Ф.И.О.). Время выполнения КР не более сорока 40 минут. Примерные вопросы для контрольной работы даны в 7.3.

К устным докладам студентов предъявляются следующие требования:

- объём доклада 2 - 3 страниц;
- время для доклада от 10 до 15 минут.

Реферат выполняется по выбранной студентом теме из «Перечня тем для рефератов» (пункт 7.3).

К реферату предъявляются следующие требования:

- содержание реферата должно соответствовать теме;
- объём реферата должен быть в пределах от 3 до 8 листов при междустрочном интервале 1,25 (при превышении объема оценка за реферат может быть снижена на 1 балл), причем в указанный объём не входят титульный лист, оглавление, список использованной литературы.

- Титульный лист для рефератов выполняется стандартным способом, т.е. должен содержать наименование учебного заведения,

факультета, темы реферата, Ф.И.О. исполнителя, Ф.И.О. преподавателя, год.

- реферат должен иметь печатное или рукописное оформление;
- реферат в печатном оформлении должен иметь шрифт TimesNewRoman 12;
- реферат должен быть сдан для проверки не позднее 11-ой недели от начала семестра. Перечень тем для рефератов дан в Приложении Б

2. Оценка выполнения СРС

Система оценивания самостоятельной работы студентов основывается на следующих критериях:

- точность ответа на поставленный вопрос;
- логичность и последовательность изложения;
- полнота и глубина рассматриваемого вопроса, проблемы;
- способность к работе с литературными источниками, Интернет-ресурсами;
- способность самостоятельно анализировать и обобщать информационный материал;
- умение формулировать цели и задачи работы;
- структурная упорядоченность оформления материала;
- соблюдение меры при оформлении материалов (объем, шрифты, интервалы, таблицы, рисунки, ссылки) на компьютере.

Индивидуальная учебная деятельность обучающихся оценивается по общепринятой в РФ пятибалльной системе:

- "5" - отлично;
- "4" - хорошо;
- "3" - удовлетворительно;
- "2" - неудовлетворительно;
- зачет и незачет.

Минимальным проходным баллом в системе высшего образования является оценка удовлетворительно и зачет.

Самостоятельная работа.

Анализ причин конфликтов

Проанализировать основные причины конфликтов в вашем трудовом коллективе и продумать возможности их устранения. Для этого заполните таблицу, отметив частоту возникновения конфликтов по разным причинам (проставьте «+» в соответствующих графах). Если какие-то причины конфликтных ситуаций, возникающих в вашем коллективе, не отражены в этой таблице, вы можете добавить их самостоятельно. Подобные заполненные таблицы помогут выявить наиболее часто встречающиеся причины возникновения конфликтов в библиотечном коллективе.

Источник: Гришина Н. В. и др.: Общение в трудовом коллективе. — Л., 2000. — С. 73-74.

Способы реагирования на конфликтные ситуации

Для выполнения этого упражнения может быть использован опросник Томас-Кеннета, который «измеряет» типичные способы реагирования на конфликтные ситуации (склонность к соперничеству или сотрудничеству, стремление пойти на компромисс, избежать конфликтов или стремление к ним, степень адаптации каждого члена коллектива).

Опросник Томас-Кеннета

По каждому утверждению необходимо выбрать один ответ: А или Б.

Причины конфликтов (по «горизонтали»)	Частота возникновения конфликтов		
	Часто	Иногда	Никогда
Из-за недостатков в организации труда			
Из-за нечеткого распределения обязанностей			
Из-за неудовлетворительной работы товарищей			
Из-за плохого планирования деятельности (частое перебрасывание людей с одного участка на другой, неравномерное распределение заданий между членами коллектива, сверхурочная работа и т. д.)			
Из-за плохих условий труда			
Из-за нарушений трудовой дисциплины			
Из-за начисления зарплаты (сложность расчетов, трудности определения коэффициента, несправедливость при начислении и т. д.)			
Из-за распределения премий			
Из-за сменности			
Из-за распределения отпусков			
Из-за таких поступков и действий товарищей, мимо которых нельзя пройти равнодушно			
Из-за недостатков поведения, личных особенностей, характеров отдельных членов коллектива			

Причины конфликтов (по «вертикали»)	Частота возникновения конфликтов		
	Часто	Иногда	Никогда
<p>Из-за недостатков в организации труда</p> <p>Из-за нечеткого распределения обязанностей отдельных работников</p> <p>Из-за плохого планирования деятельности (частое перебрасывание людей с одного участка на другой, неравномерное распределение заданий между членами коллектива, сверхурочная работа и т. д.)</p> <p>Из-за плохих условий труда</p> <p>Из-за нарушений трудовой дисциплины</p> <p>Из-за начисления зарплаты (сложность расчетов, трудности определения коэффициента, несправедливость при начислении и т. д.)</p> <p>Из-за распределения премий</p> <p>Из-за сменности</p> <p>Из-за распределения отпусков</p> <p>Из-за стиля и методов работы руководителя</p> <p>Из-за таких поступков и действий начальника, которые не соответствуют его положению руководителя</p> <p>Из-за недовольства членов коллектива деловыми качествами руководителя</p> <p>Из-за недовольства руководителя деловыми качествами работников</p>			

1. А. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь его уладить с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку другого.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать болезненной неприятности.
6. А. Я пытаюсь избежать неприятности для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

- Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Я даю возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы все было сделано, по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. А. Я стараюсь не задеть чувства другого.
Б. Я обычно стараюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это другого сделает счастливым, и он идет мне навстречу, я дам ему возможность остаться при своем мнении.
Б. Я всегда отстаиваю свое мнение.
19. А. Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшие сочетания выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к другому.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека.
Б. Я настаиваю на своей позиции.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.
Б. Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему важной, я стараюсь идти ему навстречу.
Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. А. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию.
Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. А. Зачастую стремлюсь избежать споров.
Б. Если это сделает человека счастливым, я дам ему настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Налаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возможных разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувства другого.
Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Количество ответов подчитывается по «ключу», состоящему из пяти разделов: соперничество, сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление. Таким образом, выявляется наиболее предпочтительная форма социального поведения.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Компетенции	Знания, умения, навыки	Процедуры освоения
ОПК-2 готовностью к использованию научных методов сбора и обработки эмпирической информации при исследовании библиотечно- информационной деятельности	Знать: основные современные конфликтологические концепции, теоретико- методологические и организационные основы научных исследований в области информационно- библиотечных наук. Уметь: анализировать документные ресурсы, мировой рынок информационной продукции и Владеть: основными методами научных исследований, используемыми в науках информационно- библиотечного цикла	Устный опрос (фронтальный, индивидуальный), письменная контрольная работа. Закрытый тест, реферат
(ОК-5); способностью анализировать социально значимые проблемы и процессы	Знать: современные представления о сущности, социальных функциях, протекании конфликтов (структура и динамика конфликта) Уметь: применять методики ведения переговоров, технология эффективного поведения в конфликтах, уметь анализировать документные ресурсы Владеть: методами анализа мирового рынка информационных ресурсов, развитие информационных	Устный опрос (фронтальный, индивидуальный), письменная контрольная работа. Закрытый тест, реферат

	продуктов и услуг, инновационными обучающими технологиями	
(ОК-11); способностью к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, навыков работы с компьютером как средством управления информацией	Знать: основы организации, способы и средства получения, хранения и переработки библиографической информации с помощью современных информационных технологий. Уметь: использовать международные библиографические и информационные программы, использовать информационные ресурсы в организации научно-исследовательской деятельности Владеть: методами сбора, анализа, обобщения эмпирической информации в области библиографии с помощью современных информационных технологий, компьютерными технологиями в организации научной и практической деятельности	Устный опрос (фронтальный, индивидуальный) письменная контрольная работа.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

Выделяются три показателя уровня сформированности компетенции:

ОПК-2; готовностью к использованию научных методов сбора и обработки эмпирической информации при исследовании библиотечно-информационной деятельности		
уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала
		удовлетворительно хорошо Отлично

пороговый	теоретико-методологические и организационные основы научных исследований в области библиотечной конфликтологии	Имеет неполное представление о методах научных исследований, используемых в современной конфликтологии	Осознает значимость методов научных исследований в области библиотечной конфликтологии	Демонстрирует знание, умение и владение основными методами научных исследований, используемых в библиотечной конфликтологии

ОК-5; способностью анализировать социально значимые проблемы и процессы				
пороговый	Общее представление о сущности социальных функциях, причинах возникновения конфликтных ситуаций в библиотеках и возможных путях их разрешения	Имеет слабое представление о возникновении и развитии конфликтологии как науки и причинах возникновения конфликтов в библиотеках	Показывает хорошие знания классификации конфликтологии и структурной модели конфликта	Демонстрирует ясное и глубокое понимание кодекса профессиональной этики российского библиотекаря и основной стратегии поведения в конфликте

ОК-11 способностью к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, навыков работы с компьютером как средством управления информацией

уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		удовлетворительно	хорошо	Отлично
пороговый	Знание основ организации, способы и средства получения, хранения и переработки библиографической информации с помощью современных информационных технологий и индивидуальной защиты с целью предупреждения	Имеет неполное представление о основных способах и средствах переработки библиографической информации	Имеет хорошие навыки работы с компьютером как средством управления информацией	Полностью усвоил методы сбора, анализа, обобщения эмпирической информации с помощью современных информационных технологий.

7.3. Типовые контрольные задания.

Примерная тематика рефератов, контрольных.

1. Современные концепции теории конфликта.
2. Методы исследования конфликта (эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение).
3. Типология конфликтов в библиотеке.
4. Причины возникновения конфликтов в обществе.
5. Типы противоречий, существующих в современном обществе.
6. Противоборствующие стороны в конфликте.
7. Предупреждение конфликта с читателями в библиотеке.
8. Социальное партнерство в условиях библиотеки.
9. Технология консенсуса и компромисса в разрешении конфликта.
10. Управление конфликтами в библиотеке.
11. Разрешение конфликта: модели, стили, методы.
12. Принципы профессионального управления конфликтами в учреждениях культуры.
13. Роль библиотеки в разрешении проблем урегулирования межнациональных конфликтов (межнациональное общение).
14. Разрешение коллективных трудовых конфликтов.
15. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
16. Юридические способы урегулирования конфликтов.
17. Ненасильственное поведение как способ разрешения конфликтов.
18. Юмор как способ предупреждения и ослабления конфликта.
19. Экспрессивное поведение в общении как повод для конфликта.
20. Этический аспект библиотечных конфликтов.

Примерный перечень вопросов к зачету.

1. Становление конфликтологии как науки.
2. Особенности развития конфликтологии в России.

3. Мировая конфликтологическая практика.
4. Определение конфликта.
5. Библиотечный коллектив и его особенности.
6. Конфликты между руководителями и сотрудниками библиотеки.
7. Межличностные и межгрупповые конфликты в библиотечном коллективе.
8. Сущность и структура конфликта.
9. Причины и условия возникновения конфликта.
10. Регулирование конфликта.
11. Типология конфликтов
12. Динамика конфликта, основные этапы и фазы.
13. Управление конфликтами в библиотеке.
14. Разрешение конфликта.
15. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
16. Конфликт в библиотечном коллективе и способы его решения.
17. Предупреждение и стимулирование конфликтов.
18. Конструктивные функции конфликта на общем уровне.
19. Конструктивные функции конфликта на личностном уровне.
20. Причины конфликтов.
21. Зависимость конфликта от конфликтогенов.
22. Критические жизненные ситуации, ее типы: стресс, фрустрация, конфликт и кризис.
23. Этапы регулирования конфликта.
24. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами.
25. Межличностные и межгрупповые конфликты в библиотечном коллективе.
26. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
27. Внутриличностные конфликты, условия возникновения.
28. Мотивационные конфликты, причины их возникновения.
29. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.

30. Методы профилактики конфликтов в организации.
31. Пути профилактики библиотечных конфликтов.
32. Технологии регулирования конфликтов в библиотеке.
33. Стили поведения в конфликте
34. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
35. Социальное партнерство в решении проблем социально-трудовых отношений.
36. Роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов.
37. Условия создания в библиотечном коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества.
38. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в библиотечной сфере.
39. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря.
40. Конфликты при общении с читателями библиотеки.

Примерные тесты.

1. Обобщение накопленных знаний привело к формированию комплексной научной дисциплины – конфликтологии в
 - 20 в
 - 19 в
 - 21 в
 - 16 в
2. Конфликтология изучает и анализирует конфликты как на:
 - макроуровне
 - микроуровне
 - смешанных уровнях
 - все перечисленные виды в совокупности
3. К конфликтам на макроуровне относятся:
 - политические
 - идеологические
 - экономические
 - национальные
4. К конфликтам на микроуровне относятся:
 - на предприятии
 - в учебном заведении
 - в библиотеке
 - все перечисленные виды в совокупности
5. Конфликты в организации подразделяются на внешние т.е:

- с вышестоящим руководством
 - органами исполнительной власти
 - в системе функционирования организации
 - все перечисленные виды в совокупности
6. Конфликты в организации подразделяются на внутренние, т.е:
- в системе функционирования организации и управления его
 - с вышестоящим руководством
 - органами исполнительной власти
 - все перечисленные виды в совокупности
7. Основными в конфликтологии являются понятия:
- конфликтная ситуация
 - конфликт
 - личность
 - все перечисленные виды в совокупности
8. Когда в дискуссии не была достигнута единая позиция, это приводит к возникновению напряженности в отношениях между людьми, образуется:
- конфликтная ситуация
 - конфликт
 - разногласия
 - все перечисленные виды в совокупности
9. Конфликты многообразны:
- по способам своего существования
 - по источникам своего происхождения
 - по причинам и факторам их возникновения
 - все перечисленные виды в совокупности
10. К конфликтам по вертикали относятся:
- «директор библиотеки – руководитель структурного подразделения»
 - «руководитель -сотрудник»
 - «руководитель – группа - сотрудников»
 - все перечисленные виды в совокупности
11. К конфликтам по горизонтали относятся:
- между структурными подразделениями библиотеки
 - «сотрудник - сотрудник»
 - «сотрудник - группа»
 - «группа - сотрудник»
12. Конфликты обычно подразделяются на:
- деловые
 - личностные
 - все перечисленные в совокупности
 - конструктивные
13. По своим последствиям конфликты подразделяются на:
- конструктивные
 - деструктивные
 - все перечисленные виды в совокупности

- деловые

14. Все конфликты можно подразделить на:

- открытые
- скрытые
- все перечисленные виды в совокупности
- скоротечные

15. По времени протекания конфликты можно подразделить на:

- скоротечные
- затяжные
- истинные
- ложные

16. По критерию реальности конфликты подразделяются на:

- истинные
- ложные
- скоротечные
- затяжные

17. Конфликты классифицируются по причинным факторам, к которым относятся:

- управленческие
- организационные
- информационные
- все перечисленные виды в совокупности

18. Конструктивные конфликты это конфликты:

- способствующие совершенствованию деятельности библиотеки
- тормозящие развитию библиотеки
- все перечисленные виды в совокупности
- проявляющиеся не в открытом споре

19. Деструктивные конфликты - это конфликты:

- тормозящие развитие библиотеки
- совершенствующие деятельность библиотеки
- скоротечные
- затяжные

20. Скоротечные конфликты -

- быстро и легко разрешаются
- оказывающие длительное негативное влияние на трудовую деятельность
- конструктивные
- деструктивные

21. Решающая роль в предупреждении и разрешении конфликтов принадлежит:

- руководителям библиотеки
- посетителям библиотеки
- читателям библиотеки
- все перечисленные виды в совокупности

22. Управление конфликтами включает в себя ряд последовательных этапов, первым из которых является:

- прогнозирование
- устранение причин
- аналитический
- систематический

23. Деятельность руководителя по разрешению конфликтов включает в себя несколько последовательных этапов, первый из которых это:

- ситуационный и позиционный анализ
- аналитический
- заключительный
- регулирование конфликта

24. В литературе по конфликтологии рассматриваются различные стратегии поведения руководителя в конфликте. Чаще всего среди таких стратегий называется:

- избегание
- приспособление
- компромисс
- все перечисленные виды в совокупности

25. Полное игнорирование руководителем конфликтной ситуации называется:

- избегание
- приспособление
- компромисс
- соперничество

26. Уступка оппонентам, на которую может пойти руководитель, чтобы снизить напряжение конфликта называется:

- приспособление
- избегание
- компромисс
- соперничество

27. Одним из вариантов разрешения конфликта, когда конфликтующие стороны делают возможные уступки, называется:

- соперничество
- компромисс
- приспособление
- избегание

28. Стремление руководителя разрешить конфликт только в пользу одной из сторон, не принимая в расчет и полностью игнорируя интересы другой, называется:

- соперничество
- компромисс
- приспособление
- избегание

29. Стремление к поиску такого решения, которое удовлетворило бы интересы обеих конфликтующих сторон, называется:

- соперничество
- компромисс
- приспособление
- избегание

30. Конфликты свидетельствующие о неблагополучии в библиотечном коллективе называется:

- деструктивные
- конструктивные
- скоротечные
- скрытые

31. На характер внутренних отношений в библиотечном коллективе и возможности возникновения конфликтов в нем значительное влияние оказывает:

- специфика трудовой деятельности библиотекарей
- сплоченность библиотекарей
- все перечисленные виды в совокупности
- сотрудничество

32. На сплоченность трудового коллектива оказывает влияние:

- интенсивность не только делового, но и неофициального общения
- высокая заработная плата
- специфика трудовой деятельности библиотекаря
- все перечисленные виды в совокупности

33. Основная роль в предотвращении и разрешении конфликтов принадлежит:

- руководителю библиотеки
- читателям библиотеки
- посетителям библиотеки
- все перечисленные виды в совокупности

34. Возникновение конфликтов между руководителями и сотрудниками библиотеки связано с:

- принятием управленческих решений
- взаимопониманием в коллективе
- все перечисленные виды в совокупности
- морально-психологическим климатом в коллективе

35. В прогнозировании конфликтных ситуаций важную роль играет:

- анализ основных причин конфликтов, возникающих в коллективе библиотеки
- приспособление
- соперничество
- компромисс

36. Причины возникновения конфликтных ситуаций коренятся в:

- недостатках и ошибках управленческой деятельности

- специфике трудовой деятельности библиотекарей
- недостаток информации
- все перечисленные виды в совокупности

37. Причиной возникновения конфликтных ситуаций является:

- ошибки в планировании и распределении объема работы между структурными подразделениями библиотеки
- специфике трудовой деятельности коллектива
- недостатке информации
- все перечисленные виды в совокупности

38. Одной из причин конфликтов в библиотечном коллективе является:

- внедрение в практику нововведений по инициативе руководителя
- отсутствие информированности
- отсутствие финансирования
- все перечисленные виды в совокупности

39. Конфликтная ситуация может возникнуть и тогда, когда:

- сотрудник библиотеки проявляет инициативу, предлагая какое-либо новшество
- отсутствует у сотрудников ясная информация о перспективах развития библиотеки
- отсутствие финансирования
- все перечисленные виды в совокупности

40. Еще одним направлением управленческих решений, способным вызывать конфликтные ситуации является:

- решения по кадровым вопросам
- проведение аттестации библиотечных работников
- все перечисленные виды в совокупности
- отсутствие финансирования

41. Одной из достаточно распространенных причин конфликтов является:

- назначение на должность
- решения по кадровым вопросам
- отсутствие финансирования
- все перечисленные виды в совокупности

42. Одна из групп конфликтных ситуаций связана:

- с моральным и материальным стимулированием
- все перечисленные виды в совокупности
- отсутствие финансирования
- плохое качество управленческой документации

43. Конфликтную ситуацию могут создавать:

- управленческие решения по производственным вопросам
- управленческие решения по технологическим вопросам
- все перечисленные виды в совокупности
- отсутствие финансирования

44. Предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций, возникающих по вине руководителя, способствует:

- его гибкая распорядительская деятельность
- все перечисленные виды в совокупности
- решение по кадровым вопросам
- хорошее качество управленческой документации.

45. Среди типичных причин конфликтов, в основе которых лежат те или иные претензии сотрудника к своему руководителю можно назвать:

- плохие условия труда
- отсутствие перспектив для роста
- низкая заработная плата
- все перечисленные виды в совокупности

46. Управление конфликтами начинается с:

- анализа причин, приведенных к конфликтной ситуации
- гибкой распорядительской деятельностью
- материальным стимулированием
- все перечисленные виды в совокупности

47. К причинам, по которым могут возникать конфликтные ситуации можно отнести следующие:

- когда принимаются ошибочные управленческие решения
- когда нарушаются права библиотечных работников
- когда принимаются верные решения, но их смысл и значение не разъясняются исполнителям
- все перечисленные виды в совокупности

48. В ходе индивидуальной работы руководителя с оппонентами при разрешении конфликтов используются следующие компоненты:

- информационный
- субъективно-личностный
- побудительный
- все перечисленные виды в совокупности

49. К деловым и личностным качествам руководителя относятся:

- высокий профессионализм
- личностные морально – этические качества руководителя
- опора в принятии управленческих решений на мнение библиотечного коллектива
- все перечисленные виды в совокупности

50. Среди деловых качеств руководителя на первое место правомерно поставить его:

- профессионализм
- компетентность
- красоту
- все перечисленные виды в совокупности

51. Предупреждение конфликтных ситуаций в библиотечном коллективе во многом зависит от:

- авторитета руководителя
- тщеславие руководителя

- мстительность руководителя
 - все перечисленные виды в совокупности
52. Предупреждение и разрешение конфликтов в библиотечном коллективе во многом связано:
- со стилем управления
 - с авторитетом руководителя
 - с профессионализмом
 - все перечисленные виды в совокупности
53. К способам разрешения конфликта относятся:
- насилие
 - разъединение
 - примирение
 - все перечисленные виды в совокупности
54. Нормы воздействия в библиотечном коллективе складываются в:
- служебный этикет
 - отзывчивость
 - тактичность
 - все перечисленные виды в совокупности
55. Межличностные конфликты на эмоциональной почве это:
- деструктивные
 - конструктивные
 - позиционные
 - структурные
56. Одной из характерных причин возникновения конфликтной ситуации является противоречия:
- на деловой почве
 - между структурными подразделениями
 - все перечисленные виды в совокупности
 - личностными морально-этическими качествами руководителя
57. Типичными являются конфликты, связанные с:
- нарушением сотрудником трудовой дисциплины
 - разногласиями на деловой почве
 - между «старыми» и «новыми» сотрудниками
 - все перечисленные виды в совокупности
58. К числу конфликтов «личность - коллективов» относятся:
- адаптационные конфликты
 - конфликты между «старыми» и «новыми» сотрудниками
 - конфликт на деловой почве
 - все перечисленные виды в совокупности
59. Инициаторы конфликтов в силу свойств своего характера называются:
- конфликтными личностями
 - арбитрами
 - все перечисленные виды в совокупности

60. Основным методом для руководителя, выполняющего роль арбитра в конфликте, является:

- беседа с его участниками
- издание приказа
- проведение собрания трудового коллектива
- все перечисленные виды в совокупности

61. Конфликты, связанные с позицией высокомерия по отношению к низовым подразделениям называют:

- позиционными
- структурными
- открытыми
- конструктивными

62. К типичным причинам межличностных и межгрупповых деловых конфликтов относятся разногласия между:

- старожилами и новичками
- одиночками и семейными
- профессионалами и непрофессионалами
- всеми перечисленными в совокупности

63. Одной из характерных причин возникновения конфликтной ситуации является противоречия:

- на деловой почве
- на религиозной почве
- все перечисленные виды в совокупности
- в семье

64. Выступая арбитром в споре, руководителю не следует стремиться к:

- конфронтации
- обострению отношений
- ко всему перечисленному в совокупности
- к объявлению выговора

65. В литературе по конфликтологии одним из важнейших путей устранения причин, ведущих к конфликтам, называется:

- подбор кадров
- конфронтации
- все перечисленные виды в совокупности
- административное наказание

66. Для выявления реагирования на конфликтные ситуации особенно полезно проведение:

- тестирования
- беседы
- собрания
- все перечисленные виды в совокупности

67. Объектом конфликта в обслуживании читателей является:

- библиотечная услуга
- библиотечная этика

- все перечисленные виды в совокупности
- библиотечный фонд

68. Причиной конфликта часто бывает:

- несовпадение возможностей библиотеки и интересов пользователей
- отсутствие профессионального образования
- все перечисленные виды в совокупности
- плохое настроение оппонентов

69. К типичным причинам конфликтов в библиотеке относятся:

- игнорирование читательских запросов
- все перечисленные виды в совокупности
- отсутствие искреннего желания удовлетворить запрос
- формальное отношение к требованиям пользователей

70. Особую актуальность проблема качества обслуживания приобрела при введении в библиотечную практику:

- платных услуг
- проведении презентаций
- проведении читательских конференций
- все перечисленные виды в совокупности

71. Автором учебного пособия «Конфликты в библиотеке» является:

- А.Н.Ванеев
- Д.Я.Коготков
- О.П.Коршунов
- Б.Ф.Володин

72. Виды деловых конфликтов подразделяются следующим образом:

- ограниченных ресурсов
- власти и статусы
- инновационные
- все перечисленные виды в совокупности

73. В деятельности библиотек наиболее остро ощущаются конфликты, связанные с ограниченностью финансовых, трудовых и материально – технических ресурсов, что означает:

- невозможность приобретения требующейся читателям литературы
- все перечисленные виды в совокупности
- невозможность выдачи литературы на дом
- ограниченность мест в читательском зале
- медленное выполнение читательских требований

74. Функциональные, или структурные конфликты относятся к:

- внутренним противоречиям организации
- внешним противоречиям организации
- всем перечисленным видам в совокупности
- конфликтам власти и статуса

75. К причинам неинформированности читателей, специфичным для библиотечной отрасли относят:

- низкий уровень информационной литературы пользователей

- сложность использования ИПС

- все перечисленные виды в совокупности

- неопределенность информационных потребностей

76. Интеллектуальные компоненты конфликта отражают:

- стиль и культуру мышления

- гибкость и быстроту реакций

- все перечисленные виды в совокупности

- особенности адаптационного механизма его участников

77. В конфликте проявляются и высвечиваются все ипостаси его участников:

- интеллект

- все перечисленные виды в совокупности

- эмоции

- воля

78. Эмоциональные составляющие конфликта представляют собой совокупность переживаний участников (негативных):

- огорчение

- все перечисленные виды в совокупности

- злость

- вина

79. Эмоциональные составляющие конфликта представляют собой совокупность переживаний участников (положительных):

- радость победы

- удовлетворение от личных достижений

- все перечисленные виды в совокупности

- стыд

80. Библиотечная конфликтология чаще всего использует модель, предложенную американскими психологами:

- Кеннетом У. Томасом

- Ральфом Киллменом

- Бушем Д.

- всеми перечисленными в совокупности

81. При описании типов поведения людей в конфликте исследователи выделяют следующие способы регулирования конфликта, определите правильные из них:

- конкуренция – стремление добиться своих интересов

- приспособление, принесение в жертву собственных интересов ради других

- все перечисленные виды в совокупности

- компромисс

82. Деятельность по управлению конфликтами подразделяется на следующие блоки:

- все перечисленные виды в совокупности

- предупреждение конфликтов

- воздействие на конфликт

- воздействие с помощью конфликта

83. К основным структурным составляющим любого конфликта относят:

- субъектов конфликта
- предмет конфликта
- все перечисленные виды в совокупности
- состояние окружающей среды, в котором возникает конфликт

84. Субъекты конфликта порождают своими действиями:

- сам конфликт
- его направленность
- течения изменений
- все перечисленные виды в совокупности

85. Учет состояния внешней среды как структурной характеристики конфликта необходим, т.к. она:

- влияет на формирование целей и стратегий конфликтного поведения
- воздействует на степень институализации любого конфликта
- все перечисленные виды в совокупности
- влияет на микроклимат в библиотечном коллективе

86. К основным стадиям конфликта относятся:

- конфликтная ситуация
- конфликтное воздействие
- конфликтное взаимодействие
- завершение конфликта

87. Организационные конфликты в библиотечном коллективе могут вызываться следующими действиями менеджера:

- нарушение служебной этики
- нарушение трудового законодательства
- несправедливая оценка подчиненных
- все перечисленные виды в совокупности

88. К причинам внутриличностных конфликтов можно отнести:

- необходимость выбора из двух альтернатив
- противоположное восприятие одной и той же ситуации
- все перечисленное в совокупности
- несоответствие групповых норм личности
- ролевые конфликты

89. Планируя стимулирование или урегулирование конфликта, руководитель должен оценивать его возможные последствия по следующим направлениям:

- последствия для индивидуумов, интересы которых каким-либо образом затрагивает конфликт
- последствия для организаций в целом
- меры воспитательного характера
- все перечисленные виды в совокупности

90. К административным методам воздействия на конфликты можно отнести:

- увольнение сотрудников
- все перечисленные виды в совокупности
- реструктуризация отдельных подразделений или организации в целом
- создание системы вознаграждений, поощряющей определенные модели поведения подчиненных в конфликте

91. В конфликтологии выделяются следующие межличностные стили разрешения конфликтных ситуаций:

- конфронтация
- приспособление
- избегание, уход от конфликта
- все перечисленные виды в совокупности

92. Стил ь избегания в конфликте подразделяется на:

- защиту
- уход и сглаживание
- все перечисленные виды в совокупности
- уступку

93. Стил ь приспособления в конфликтологии подразделяется на:

- уступку
- проигрыш
- компромисс
- сглаживание

94. Существует основные типы конфликтов:

- внутриличностный
- межличностный
- между личностью и группой
- межгрупповой
- все перечисленные виды в совокупности

95. К дисфункциональным последствиям конфликта относят:

- неудовлетворенность, плохое состояние духа
- все перечисленные виды в совокупности
- меньшая степень сотрудничества в будущем
- сворачивание воздействия и общения между конфликтующими сторонами

96. К эффективным способам управления конфликтной ситуацией относятся:

- структурные
- межличностные
- индивидуальные
- групповые

97. Существует следующие методы разрешения конфликта:

- разъяснение требований к работе
- использование координационных и интеграционных механизмов
- все перечисленные виды в совокупности
- использование системы вознаграждений

98. Известны следующие межличностные стили разрешения конфликтов:

- уклонение
- принуждение
- решение проблемы
- все перечисленные выше в совокупности

99. Существуют различные стратегии поведения в конфликте:

- противоборство
- все перечисленные в совокупности
- компромисс
- уклонение
- уступка

100. При возникновении конфликтной ситуации личность (группа) может выбрать один из нескольких возможных вариантов поведения:

- уход из конфликтного воздействия
- уступку
- компромисс
- уклонение

101. Для того, чтобы переговоры как способ решения конфликтов стали возможны, необходимо выполнение определенных условий:

- существование взаимосвязанности сторон, участвующих в конфликте
- все перечисленные виды в совокупности
- отсутствие значительного различия в силе у субъектов конфликта
- участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации

102. Правильно организованные переговоры проходят последовательно несколько этапов:

- подготовка к началу переговоров
- предварительный выбор позиции
- все перечисленные виды в совокупности
- поиск взаимоприемлемого решения

103. К стадиям развития конфликта относятся:

- возможности переговоров
- напряженность
- все перечисленные выше в совокупности
- несогласие

104. К возможным целям и результатам участия в переговорах относятся:

- формирование целей
- все перечисленные в совокупности
- возможные результаты
- допустимые результаты

105. Предполагая провести беседу со своими оппонентами, руководитель, по возможности полно анализирует сложившуюся ситуацию, тем самым:

- выясняет причину конфликта
- определяет цели оппонента
- намечает сферы сближения точек зрения с оппонентом

- уточняет поведенческие особенности оппонента
 - все перечисленные выше в совокупности
106. Конфликтная личность, являясь неуправляемым типом:
- хочет быть в центре внимания
 - любит хорошо выглядеть в глазах других
 - все перечисленные вы в совокупности
 - хорошо приспосабливаться к различным ситуациям
107. Конфликтная личность, являясь ригидным типом:
- подозрительна
 - обладает завышенной самооценкой
 - прямолинейна
 - все перечисленные виды в совокупности
108. Конфликтная личность, являясь неуправляемым типом:
- импульсивна
 - ведет себя вызывающе
 - несамокритична
 - все перечисленные в совокупности
109. Конфликтная личность являясь сверхточным типом:
- скрупулезно относится к работе
 - из прошлого опыта извлекает мало пользы
 - все перечисленные в совокупности
 - малокритичен по отношению к своим поступкам
110. Конфликтная личность - бесконфликтный тип:
- неустойчив в оценках и мнениях
 - внутренне противоречив
 - все перечисленные в совокупности
 - страдает от себя сам, переживает свои просчеты
111. К психологическим конфликтам относятся:
- конфликт потребностей
 - конфликт между потребностью и социальной нормой
 - все перечисленные виды в совокупности
 - конфликт социальных норм
112. Многочисленные примеры внутриличностных конфликтов описаны:
- Фрейдом З.
 - Волковым Б.
 - Леонтьевым А.
 - Омаровым К.
113. В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают в конфликт, выделяют следующие основные его виды:
- мотивационный конфликт
 - нравственный конфликт
 - ролевой конфликт
 - все перечисленные виды в совокупности

114. Согласно ведущему представителю гуманистической психологии американского психолога Абрахама Маслоу, мотивационную структуру личности образует ряд иерархически организованных потребностей:

- физиологические
- потребность в любви
- потребность в движении
- все перечисленные виды в совокупности

115. Внутриличностные конфликты можно разделить на следующие виды:

- все перечисленные в совокупности
- внутренние причины, коренящиеся в противоречиях самой личности
- внешние причины, обусловленные положением личности в социальной группе
- внешние причины, обусловленные положением личности в обществе

116. Внешние причины внутриличностного конфликта м.б. обусловлены:

- положением личности в группе
- положением личности в организации
- положением личности в обществе
- все перечисленные в совокупности

117. Выделяют следующие виды внутриличностных конфликтов:

- истерический
- обсессивно - психастенический
- неврастенический
- все перечисленные выше в совокупности

118. Современная наука выделяет целый ряд механизмов психологической защиты личности:

- регрессия
- вытеснение
- все перечисленные виды в совокупности
- агрессия

119. К позитивным возможностям организационного конфликта относятся:

- конфликт служит сохранению групповых отношений за счет обеспечения выхода эмоциям
- конфликт стимулирует выработку новых правил и норм
- конфликт дает возможность получить новую информацию об оппонентах
- все перечисленные в совокупности

120. Деятельность по управлению конфликтами подразделяются на следующие блоки:

- предупреждение конфликтов
- воздействие на конфликт
- воздействие с помощью конфликта
- все перечисленные виды в совокупности

121. Учет состояния внешней среды как структурной характеристики конфликта необходим, т.к. она:

- влияет на формирование целей и стратегии конфликтного поведения

- воздействует на степень институализации любого конфликта
- все перечисленные в совокупности
- влияет на потребность в уважении

122. Организационные конфликты могут вызваться такими действиями менеджера, как:

- нарушения служебной этики
- нарушение трудового законодательства
- несправедливая оценка подчиненных
- все перечисленные виды в совокупности

123. К причинам внутриличностных конфликтов относятся:

- необходимость выбора из двух альтернатив
- противоположное восприятие одной и той же ситуации
- несоответствие групповых норм личности
- все перечисленные виды в совокупности

124. К межличностным способам разрешения конфликтов относятся:

- избегание
- все перечисленные в совокупности
- уступчивость
- принуждение

125. К педагогическим методам разрешения конфликта относятся:

- беседа
- уступчивость
- принуждение
- избегание

126. К административным методам воздействия на конфликты относятся:

- реструктуризация отдельных подразделений библиотеки
- увольнение сотрудников, перевод на другую должность
- все перечисленные в совокупности
- создание системы вознаграждений

127. Социальные конфликты подразделяются на:

- реалистические
- групповые
- индивидуальные
- массовые

128. К межличностным стилям разрешения конфликтных ситуаций относятся:

- конфронтация
- приспособление
- все перечисленные в совокупности
- сотрудничество

129. Авторами учебного пособия по конфликтологии является:

- Э.А.Уткина
- А.Г.Здравомыслов
- Ф.М.Бородкин и Н.М. Коряк

- Н.В.Кудрявцева

130. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими называют:

- участником
- оппонентом
- объектом конфликта
- инцидентом

131. Человека, который, чаще других создает и вовлекает других в конфликтные ситуации, называют:

- конфликтный человек
- инцидент
- оппонент
- участник

132. Предмет, явление, цель, действие, вызывающее к жизни конфликтную ситуацию и конфликт, называют:

- сильным оппонентом
- объектом конфликта
- участником
- инцидентом

133. Практические (конфликтные) действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса называют:

- проблемной
- конфликтной ситуации
- инцидентом
- оппонентом

134. Резкое обострение противоречий и столкновение двух или более участников в процессе решения проблемы, имеющей деловую и личную значимость для каждой из сторон, называют:

- конфликт
- участники
- объект
- инцидент

135. Процесс обострения противоречия и борьба его участников называют:

- усилением конфликта
- конфликтная ситуация
- затухание конфликта
- объект

136. Процесс затухания борьбы и постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта называют:

- усиление конфликта
- затухание конфликта

- объект
- инцидент

137. По степени остроты противоречий, конфликты могут быть подразделены на:

- недовольство
- противоречие
- размолвка
- раздор
- все перечисленные в совокупности

138. По проблемно – деятельностному признаку можно выделить следующие типы конфликтов:

- все перечисленные в совокупности
- управленческие
- педагогические
- творческие

139. По степени вовлеченности людей в конфликт могут быть выделены следующие типы:

- внутриличностные
- межличностные
- межгосударственные
- все перечисленные виды в совокупности

140. Ситуация, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования, по поводу, каким должен быть результат его работы называют конфликтом:

- ролевым
- индивидуальным
- межпартийным
- межличностным

141. Конфликт, который проявляется между различными субъектами, называют:

- межпартийным
- межличностным
- ролевым
- групповым

142. Конфликт, возникающий в результате противоречий между различными группами, называют:

- управленческим
- экономическим
- межгрупповым
- межгосударственным

143. Противоречия, возникающие между людьми, группами, организациями, государствами называют:

- источниками конфликтов
- чертами характера

- поступками
- все перечисленные виды в совокупности

144. Источником возникновения любого конфликта являются противоречия, которые возникают там, где есть рассогласование:

- целей, интересов, позиций
- мнений, взглядов, убеждений
- функций управления
- все перечисленные выше в совокупности

145. Черты характера, особенности поведения человека характерные для конфликта:

- стремление доминировать
- быть принципиальным, подталкивающим к враждебным действиям
- все перечисленные в совокупности
- излишняя прямолинейность

146. Основная цель самосовершенствования личности:

- образование
- устранение личностных недостатков
- повышение квалификации
- все перечисленные в совокупности

147. К типам межличностных конфликтов относят конфликт:

- безысходности
- несовместимости
- неопределенности
- все перечисленные виды в совокупности

148. Говоря о причинах конфликтов в деловом мире, следует отметить следующие виды конфликтной ситуации:

- остроконфликтная
- провоцирующая
- все перечисленные виды в совокупности
- гладкая

149. Существует следующие формы критических высказываний руководителя, которые не создают напряженности в библиотечном коллективе:

- подбадривающая критика
- критика – надежда
- все перечисленные виды в совокупности
- критика – ирония
- конструктивная критика

150. К стратегии поведения в конфликтной ситуации относятся:

- приспособление
- компромисс
- все перечисленные виды в совокупности
- игнорирование

151. К предупреждению конфликтных ситуаций и конфликтов относят:

- уважительная манера разговора
- игнорирование
- агрессия
- все перечисленные выше в совокупности

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 30% и промежуточного контроля - 70 %.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 5 баллов,
- участие на практических занятиях - 15 баллов,
- написание реферата - 10 баллов.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий .

Требования к зачету:

Для получения зачета студенты должны выбрать для себя образ, написать реферат, который обосновывает выбор и дает характеристику образу. В реферате студент описывает технологию воплощения образа.

Незачет ставится во всех остальных случаях, а также при наличии посещаемости занятий ниже 50%

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,

необходимой для освоения дисциплины.

а) основная литература:

1. Федеральный закон "О библиотечном деле // Науч. и техн. б-ки. 1995. № 6. С. 3—21.
2. Алтухова Г.А. Профессиональная этика библиотекаря: / Г.А. Алтухова// Учеб. пособие для высш. и сред. проф. учеб. заведений/ Моск. гос. ун-т культуры и искусств.- Москва: Изд-во МГУКИ: Профиздат, 2000.- 103 с.- (Соврем. б-ка; Вып. 3).
3. Конфликтология: учебник /под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 543 с. – (Сер. «Золотой фонд российских учебников»).
4. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие /С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013. –440 с. – (Сер. Бакалавриат).
5. Ванеев А.Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / А.Н. Ванеев.- Санкт-Петербург: Профессия, 2011.- 120 с.- (Библ. практикум).
6. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев//М, 2010. - 304с.
7. Резник С.Д. Организационное поведение/С.Д.Резник//М.: ИНФРА.- М.2006.-430с.
8. Староверова К.О. Управление конфликтами в учреждениях культуры: методика обучения: научно-методическое пособие [текст] /К.О. Староверова. –М.: - Либерея – «БИБИНФОРМ», 2005.-176с.

б) дополнительная литература:

9. Ахмадова Р. «Диктаторы», «властелины», «либералы» и другие [Текст]: Психологическое тестирование специалистов/ Р. Ахмадова// Библиотека. - 2013. -№ 10.-С. 75-77.

10. 10.Виноградова В. А. Этическое самоопределение трех поколений библиотекарей [Текст]/ В. А. Виноградова// Библиотековедение. - 2014. - № 1.-С. 126- 129.
11. Виноградова Т. Молодые в библиотечном деле [Текст]/ Т. Виноградова// Библиотечное дело. - 2008. - № 22. - С. 20 - 22.
12. Волынская Н. Б. Об адаптации и жизненных ориентациях работников Московских библиотек [Текст]/ Н. Б. Волынская// СОЦис. - 2009. - № 1. - С. 127- 130.
13. Гришина С. М. Психосоматические проблемы библиотечной профессии [Текст]/ С. М. Гришина// НТБ. - 2013. - № 3. - С. 12-15.
14. Езова С. А. Библиотечное общение [Текст]: Возможные пути моделирования/ С. А. Езова// НТБ. - 2014. - № 5. - С. 67 - 74.
15. Езова С. А. Типы библиотекарей в ракурсе монологического взаимодействия с коллегами [Текст]/ С.А. Езова// Библиотечное дело. - 2008. -№2.-С. 43-44.
16. Елепов Б. С. Крючкова Е. М. Компетентность и компетенции библиотечного специалиста [Текст]/ Б. С. Елепов, Е. М. Крючкова// Библиотековедение. - 2009. - № 3. - С. 117 - 124.
17. Иночкин В. Этические нормы специалиста [Текст]/ В. Иночкин// Библиотечное дело. - 2007. - № 7. - С. 46 - 47.
18. Ловкова Т. Б. Библиотечная конфликтология как учебная дисциплина [Текст]/ Т. Б. Ловкова// НТБ. - 2010. - № 11. - С. 10 - 16.
19. "Молодые библиотечные специалисты: новое поколение - новый взгляд?" (Специальное мероприятие Международной конференции "Крым-2011") // Научные и технические библиотеки. - 2012. - № 1. - С. 75-85.
20. Сукиасян Э. Р. Библиотечная конфликтология [Текст]: За и против/ Э.Р. Сукиасян// Библиотечное дело. - 2008. -№ 4. - С. 17 - 24.
21. Тихомирова Л. И. Личность библиотекаря или самый «трудный» предмет на пути модернизации библиотек [Текст]/ Л. И. Тихомирова// Библиотечное дело. - 2010. - № 1. - С. 35 - 36.

22. Тихомирова Л. И. Управление и кадры [Текст]: Всероссийское освещение руководителей федеральных и региональных библиотек/ Л. И. Тихомирова// Библиотекосведение. - 2011. - № 6. - С. 125 - 126.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Виды внутриорганизационных конфликтов. Как пройти в библиотеку. Контакты. Конфликты в управленческой деятельности и пути их разрешения [Электронный ресурс]: [сайт]. –library.vladimir.ru
2. Вересов Н.Н. Психологические компоненты управленческой деятельности [Электронный ресурс] // Стратегии разума : [сайт]. – library.vladimir.ru
3. Гениева Е.Ю. Культура как способ разрешения конфликтов: роль библиотек [Электронный ресурс]... - <http://ellib.gpntb.ru>
4. Участники и динамика конфликта [Электронный ресурс]: - <http://www.e-biblio.ru>
5. Технологии управления конфликтами [Электронный ресурс]: - <http://fictionbook.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

В течение семестра обучающийся должен выполнить реферат по выбранной теме. Работа над рефератом начинается с выбора исходного материала, в качестве которого могут быть печатные издания, источники из сайтов Internet. После анализа материала составляется краткое оглавление по теме. Затем следует последовательно скомпоновать содержание реферата в соответствии оглавлением. Помимо текстовой части реферат может включать табличный материал, рисунки, если это улучшает качество изложения. В конце изложения приводится список использованной литературы и ссылки на материалы из сети Internet, если это имеет место. Объем реферата должен

быть в пределах от 3 до 8 листов при междустрочном интервале 1,25 (при превышении объема оценка за реферат может быть снижена на 1 балл). Причем в указанный объем не входят титульный лист, оглавление, список использованной литературы.

Качество выполнения оценивается по степени соответствия содержания реферата теме, полноте и глубине охвата, четкости и ясности изложения материала.

Реферат оформляют печатным или рукописным способом, с оглавлением и титульным листом.

Сдача реферата на проверку не позднее 10-ой недели учебного семестра и возможна в трех вариантах: в печатном виде, в рукописном виде и в виде вложения в формате «DOC» по e-mail.

Лекции рекомендуется конспектировать. Это помогает более прочному усвоению материала лекций. По ходу лекции студенты могут задавать вопросы по теме лекции. Такие вопросы способствуют лучшему пониманию материала.

На практических (семинарских) занятиях, которые проходят в интерактивном режиме, студенты должны проявлять активность при обсуждении темы семинара.

Требования к выполнению контрольной работы:

К контрольным работам предъявляются следующие требования:

- работы должны выполняться на базе пройденных тем письменно;
- работы должны быть выполнены в аудитории в течение 45 мин.;
- при неявке студента на контрольную работу, работа выполняется

на следующем занятии.

При оценке качества контрольной работы учитываются степень соответствия теме вопроса, полнота охвата и глубина знания, четкость ответа, уровень изложения материала студентами.

Организация практических занятий (семинаров)

Практические занятия (семинары) состоят из устных докладов

студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом:

- прослушивается выступление студента по избранной теме;
- студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления;
- преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Выступления оцениваются по следующим критериям:

- по степени соответствия содержания теме доклада;
- по полноте охвата и глубине знания предмета;
- четкости и аргументированности ответа;
- по уровню изложения материала студентами.

Требования к устным докладам

К устным докладам студентов предъявляются следующие требования:

- объём доклада 2 - 3 страниц;
- время для доклада от 10 до 15 минут.

Зачет студенты сдают по тестам. Список вопросов к зачету представлен.

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

Реализация различных видов учебной работы (включая, использование библиотечных сайтов, электронной почты и т.п.) по данной дисциплине не требует установки специального лицензионного программного обеспечения в аудиториях и компьютерных классах ДГУ.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Реализация учебной дисциплины требует наличия типовой учебной аудитории с возможностью подключения технических средств

(аудиовизуальных, компьютерных и телекоммуникационных). Оборудование учебной аудитории: экран, мультимедийный проектор, ноутбук.