



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Библиотечная конфликтология

Кафедра библиотековедения и библиографии факультета культуры

**Образовательная программа по направлению
51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность»**

**Уровень высшего образования
Бакалавриат**

**Направленность (профиль) программы
Библиотекарь- педагог**

**Форма (формы) обучения
заочная**

Статус дисциплины: дисциплина по выбору

Махачкала, 2021

Рабочая программа дисциплины «Библиотечная конфликтология» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», от 6 декабря 2017 г. № 1182.

Разработчики: кафедра библиотековедения и библиографии,
профессор Аджаматова Нина Карамовна

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
от 22 июня 2021 г., протокол № 10

Зав. кафедрой  Лошаковская З.К.

на заседании Методического совета факультета культуры
от 24 июня 2021, протокол № 6

Председатель  Гаджиева Р.И.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением

« 09 » июля 2021 г.

Начальник УМУ  Гасангаджиева А.Г.

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Библиотечная конфликтология», является дисциплиной по выбору основной профессиональной образовательной программы бакалавриата, по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность». Дисциплина реализуется на факультете культуры кафедрой библиотековедения и библиографии.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением основных причин возникновения конфликтных ситуаций в библиотечном коллективе и путей их преодоления, а также изучением основ диагностики конфликтов, возникающих как внутри библиотечного коллектива, так и при предоставлении читателям и пользователям библиотечных услуг.

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.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общепрофессиональных – ОПК-4, профессиональных – ПК-1.

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.

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий: 72 часа.

Заочная форма обучения

Семестр	Учебные занятия							Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)	
	в том числе:								
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем					СРС, в том числе экзамен		
		всего	из них						
			Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	КСР	консультации		
8	72	18	10		8			54	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 ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Библиотечная конфликтология», является дисциплиной по выбору основной профессиональной образовательной программы бакалавриата, по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность».

Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины: «Управление библиотечным делом» и «Библиотечно-информационное обслуживание». Данный курс тесно связан с такими дисциплинами, как «Библиотерапия», «Библиотечное право».

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

Код и наименование компетенции из ОПОП	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ОПОП)	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ОПК-4.	Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики	Знает: современные представления о сущности, социальных функциях, протекании конфликтов (структура и динамика конфликта) Умеет: применять методики ведения переговоров, технологию эффективного поведения в конфликтах, уметь анализировать документные ресурсы Владеет: методами анализа мирового рынка информационных ресурсов, развитие информационных продуктов и услуг, инновационными обучающими технологиями	Устный опрос, письменный опрос.
ПК-1	Способен осуществлять информационно-библиотечное сопровождение учебно-воспитательного процесса.	Знает: Способы формирования библиотечного фонда, справочного аппарата Умеет: Осуществлять формирование библиотечного фонда, справочного аппарата в соответствии с образовательными программами. Организовывать	Устный опрос, письменный опрос.

		электронные каталоги учреждения Владеет: навыками комплектования фонда научно-познавательной, художественной, справочной литературы. Технологией создания электронных каталогов	
--	--	---	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

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

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1 Структура дисциплины в заочной форме.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр 8	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практически е занятия	Лабораторны е занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1. Конфликтология наука о конфликтах								
1	Введение		1				4	
2	Конфликты в библиотечном коллективе.		1				6	Устный опрос
3	Классификация конфликтологии «конфликтология по вертикали» и «по горизонтали»		1	2			6	Тестирование. Контрольная работа (КР)
4.	Структурная модель конфликта.		1	1			4	Устный опрос.
5.	Управление конфликтами.		1	2			6	Устный опрос
	Итого по модулю 1:	36	5	5			26	
Модуль 2. Конфликты в библиотечном коллективе								
1	Библиотечный коллектив и его особенности.		1				6	Устный опрос.

2	Конфликты между руководителями и сотрудниками библиотеки.		1	1			6	Устный опрос
3	Межличностные конфликты в библиотечном коллективе.		1				6	Тестирование. Контрольная работа (КР)
4	Межгрупповые конфликты в библиотечном коллективе		1	1			6	Устный опрос.
5	Основные стратегии поведения в конфликте		1	1			4	Устный опрос
	Итого по модулю 2:	36	5	3			28	
	ИТОГО:	72	10	8			54	

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

4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине.

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.

4.3.2. Содержание практических занятий по дисциплине.

Модуль 1. Конфликтология наука о конфликтах

Тема 1. Конфликтология – наука о конфликтах

Содержание темы.

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

Содержание темы.

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

Тема 3. Управление конфликтами.

Содержание темы.

1. Прогнозирование возможных конфликтов.
2. Основные этапы управления конфликтами (прогнозирование, устранение причин, приводящих к возникновению конфликтных ситуаций).
3. Причины, ведущие к возникновению конфликтных ситуаций.
4. Роль руководителя библиотеки в разрешении конфликта.
5. Деятельность руководителя по разрешению конфликтов: ситуационный и позиционный анализы.
6. Избегание, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество стратегии поведения руководителя.

Модуль 2. Конфликты в библиотечном коллективе

Тема 4. Библиотечный коллектив и его особенности.

Содержание темы.

1. Конфликты, обусловленные специфическими особенностями библиотечного коллектива влияющие на возникновение и разрешение конфликтных ситуаций.
2. . Понятие «большая группа» - «малая группа», выделяемые в теории управления трудовыми коллективами.
3. «Неформальные группы» возникающие внутри библиотечного коллектива.
4. Специфика трудовой деятельности библиотекарей, влияющие на характер внутренних отношений в библиотечном коллективе и возможности возникновения конфликтов.

Тема 5. Конфликты при общении с читателями библиотеки

Содержание темы.

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

Тема 6. Основные стратегии поведения в конфликте

Содержание темы.

1. Ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия как существенная причина конструктивного поведения в конфликте или направленности такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.
2. Принуждение (борьба, соперничество) как стратегия поведения в конфликте.
3. 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» на следующие виды: занятия в аудитории и самостоятельную работу студентов.

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».

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;

- 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.

- 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

Из-за недостатков в организации труда			
Из-за нечеткого распределения обязанностей отдельных работников			
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 стиля и методов работы руководителя			
Из-за таких поступков и действий начальника, которые не соответствуют его положению руководителя			
Из-за недовольства членов коллектива деловыми качествами руководителя			
Из-за недовольства руководителя деловыми качествами работников			

- 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.
- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь его уладить с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
- 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.

7.1. 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. Внутрличностные 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 ею
- 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

7.2. 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 .

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

а) адрес сайта курса

<http://coult.dgu.ru>

б) основная литература:

1. 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).
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / Анцупов, Анатолий Яковлевич, А. И. Шипилов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2004. - 591 с.
3. Библиотекарь и читатель: Профессиональный тренинг/ Сост. М.И.Губанова, В.С.Крейденко, О.С.Либова. - СПб., 1995. - 88 с.
4. Ванеев, А. Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение: практ. пособие / Ванеев, Анатолий Николаевич. - СПб.: Профессия, 2002, 2001. - 128 с. - (Библиотечный практикум).

б) дополнительная литература:

1. Зеленков, М.Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>
2. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
3. Конфликтология: учебное пособие (курс лекций) / сост. С.Ю. Иванова, С.В. Попова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего

- профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 176 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9296-0776-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458026>
4. Конфликтология сфер социальной жизни : учебное пособие / под ред. С.А. Сергеева, А.Л. Салагаева ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». - Казань : Издательство КНИТУ, 2014. - 468 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7882-1654-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428029>
 5. Ахмадова Р. «Диктаторы», «властелины», «либералы» и другие [Текст]: Психологическое тестирование специалистов/ Р. Ахмадова// Библиотека. - 2013. - № 10. - С. 75-77.
 6. Вересов Н.Н. Психологические компоненты управленческой деятельности [Электронный ресурс] // Стратегии разума : [сайт]. - library.vladimir.ru
 7. Виды внутриорганизационных конфликтов. Как пройти в библиотеку. Контакты. Конфликты в управленческой деятельности и пути их разрешения [Электронный ресурс]: [сайт]. - library.vladimir.ru
 8. Виноградова В. А. Этическое самоопределение трех поколений библиотекарей [Текст]/ В. А. Виноградова// Библиотековедение. - 2014. - № 1. - С. 126- 129.
 9. Виноградова Т. Молодые в библиотечном деле [Текст]/ Т. Виноградова// Библиотечное дело. - 2008. - № 22. - С. 20 - 22.
 10. Волынская Н. Б. Об адаптации и жизненных ориентациях работников Московских библиотек [Текст]/ Н. Б. Волынская// СОЦис. - 2009. - № 1. - С. 127- 130.
 11. Гениева Е.Ю. Культура как способ разрешения конфликтов: роль библиотек [Электронный ресурс]... - <http://ellib.gpntb.ru>
 12. Гришина С. М. Психосоматические проблемы библиотечной профессии [Текст]/ С. М. Гришина// НТБ. - 2013. - № 3. - С. 12-15.
 13. Езова С. А. Библиотечное общение [Текст]: Возможные пути моделирования/ С. А. Езова// НТБ. - 2014. - № 5. - С. 67 - 74.
 14. Езова С. А. Типы библиотекарей в ракурсе монологического взаимодействия с коллегами [Текст]/ С.А. Езова// Библиотечное дело. - 2008. - №2. - С. 43-44.
 15. Елепов Б. С. Крючкова Е. М. Компетентность и компетенции библиотечного специалиста [Текст]/ Б. С. Елепов, Е. М. Крючкова// Библиотековедение. - 2009. - № 3. - С. 117 - 124.
 16. Иночкин В. Этические нормы специалиста [Текст]/ В. Иночкин// Библиотечное дело. - 2007. - № 7. - С. 46 - 47.
 17. Ловкова Т. Б. Библиотечная конфликтология как учебная дисциплина [Текст]/ Т. Б. Ловкова// НТБ. - 2010. - № 11. - С. 10 - 16.
 18. "Молодые библиотечные специалисты: новое поколение - новый взгляд?" (Специальное мероприятие Международной конференции "Крым-2011") // Научные и технические библиотеки. - 2012. - № 1. - С. 75-85.
 19. Сукиасян Э. Р. Библиотечная конфликтология [Текст]: За и против/ Э.Р. Сукиасян// Библиотечное дело. - 2008. - № 4. - С. 17 - 24.
 20. Технологии управления конфликтами [Электронный ресурс]: - <http://fictionbook.ru>
 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// Библиотековедение. - 2011. - № 6. - С. 125 - 126.
23. Участники и динамика конфликта [Электронный ресурс]: - <http://www.e-biblio.ru>

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

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://www.e-library.ru>
2. Образовательный портал ДГУ. Обучающая среда Moodle -<http://edu.dgu.ru>
3. eLIBRARY.RU[Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. — Москва, 1999 — . Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>.
4. IPR BOOKS: электронно-библиотечная система [база данных] / Даг.гос. ун-т. — Махачкала, — Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. — URL <http://www.iprbookshop.ru/366.html>
5. Образовательный портал ДГУ Moodle[Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг.гос. ун-т. — Махачкала, г. — Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. — URL: <http://edu.dgu.ru/my/>
6. Электронный каталог НБ ДГУ[Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах лит, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. — Махачкала, 2010

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 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. 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). При этом 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:

- объем 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.