




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

**ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП

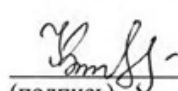


(подпись)

« 26 » июня 2019г.

Герасимова И.В.  
(Ф.И.О. рук. ОП)

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор департамента  
психологии и образования



(подпись)

« 26 » июня 2019г.

Калниболанчук И.С.ЭНТОВ



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Этикет и протокол в конфликторазрешении

**Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология**

профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»

**Форма подготовки очная**

курс 4 семестр 7

лекции 36 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы не предусмотрены.

в том числе с использованием МАО лек. 12/пр. 12/лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 72 час.

в том числе с использованием МАО 24 час.

самостоятельная работа 72 час.

в том числе на подготовку к экзамену час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрена

зачет 7 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями собственного образовательного стандарта ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016 № 12-13-235.

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента социальных и психологических наук ШГН ДВФУ, протокол №12 от 26 июня 2019 г.

Заведующий (ая) кафедрой профессор, канд. ист. наук, Кузина И.Г.

Составитель (ли): ст. преподаватель Ефимова В.Л.

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия)

## АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Этикет и протокол в конфликторазрешении» предназначена для обучающихся 4 курса по направлению 37.03.02 Конфликтология, профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях». Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Дисциплина «Этикет и протокол в конфликторазрешении» входит в вариативную часть и является обязательной дисциплиной.

Дисциплина «Этикет и протокол в конфликторазрешении» логически и содержательно связана с такими учебными курсами, как «История конфликтологии», «Межкультурные коммуникации в конфликте», «Теория и практика урегулирования конфликтов», «Конфликтология международных отношений», «Институты конфликторазрешения».

Кроме того, при изучении курса целесообразно опираться на знания, полученные студентами при изучении таких учебных дисциплин как «Социология конфликта», «Философия конфликта», «Общая конфликтология», «Этноконфликтология» и ряд других.

Курс состоит из теоретической (лекционные занятия) и практической (семинарские занятия) частей. В процессе организации и проведения всех видов учебных занятий используются интерактивные формы обучения с использованием компьютерных и мультимедийных технологий.

В результате изучения курса студент должен приобрести знания об основах делового этикета, должны быть сформированы представления о специфике этикета и протокола, возможностях их использования в урегулировании конфликта, а также должны быть развиты умения и навыки применения норм, правил делового этикета, требований протокола в технологии конфликторазрешения.

**Цель изучения курса:** формирование у студентов системы общепрофессиональных и профессиональных компетенций, теоретических

знаний и практических навыков, необходимых и достаточных для присвоения степени бакалавра по направлению «Конфликтология», а также, формирование устойчивых знаний и представлений об основных направлениях научного исследования проблем, связанных с основами делового этикета и протокола.

#### **Задачи изучения курса:**

- сформировать представление о специфике этикета и протокола;
- сформировать представление о возможностях использования этикета и протокола в урегулировании конфликта;
- развить умения и навыки применения норм, правил делового этикета, требований протокола в технологии урегулирования конфликта;
- развить способности применения техник и инструментария делового этикета и протокола в официальных документах, деловых мероприятиях, беседах, полемике и переговорах по урегулированию конфликта;
- развить способность реализовывать в своей повседневной практике толерантное отношение к расовым, национальным, религиозным, социальным и иным различиям людей;
- развить умения использовать существующие социальные, политические, правовые, этические и иные альтернативные технологии урегулирования конфликтов;
- развить умения планировать и разрабатывать стратегию и тактику вмешательства, реализовывать ее, используя конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия.

Для успешного изучения дисциплины «Этикет и протокол в конфликторазрешении» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность (ОПК-5);
- способность применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в

организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности (ПК-5);

- способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-8);

- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетенции конфликтолога (ПК-9);

- способность формировать умения и навыки не конфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов (ПК-10).

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ОПК-5</b> способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность	Знает	основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; основные компоненты иерархии ценностей в профессиональной деятельности, ее детерминанты
	Умеет	анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, критически оперировать основными категориями профессиональной деятельности; выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии профессии
	Владеет	навыками осуществления этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования, критического восприятия, анализа и обобщения профессиональной информации
<b>ПК-5</b> способность применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности	Знает	задачи профессиональной деятельности, значимость профессии, принципы профессиональной этики и способен к коммуникации на русском и иностранном языке на профессиональные темы
	Умеет	выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации, связанные с улучшением навыков коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
	Владеет	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
<b>ПК-8</b> способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Знает	основы конфликтологии, организационно-управленческие основы социальной деятельности, детерминанты профессиональной деятельности
	Умеет	применять различные технологии урегулирования конфликтов; внедрять методы поддержания мира
	Владеет	эффективным коммуникативным стилем в профессиональной деятельности; умением ориентироваться на организационные нормы и стандарты отношений; ориентацией на

		сотрудничество и эффективное взаимодействие в групповой деятельности; умением принимать альтернативные решения и действовать в нестандартных ситуациях
<b>ПК-9</b> способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетенции конфликтолога	Знает	основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; смысл и содержание профессионального долга; профессиональной деятельности, ее детерминанты; основные технологии конфликто разрешения
	Умеет	анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, выявлять деонтологическую компоненту в конкретной ситуации; оперировать основными категориями конфликтологии; выявлять, обосновывать и разрабатывать технологии разрешения конфликтов
	Владеет	навыками осуществления конфликтологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования; умениями применять методы прикладных исследований и технологии для решения конфликтов
<b>ПК-10</b> способность формировать умения и навыки не конфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	Знает	задачи профессиональной деятельности, основные законы и закономерности организации профессиональной деятельности, в том числе в международной среде; правила соблюдения принципов профессиональной этики; основы прикладной профессиональной деятельности
	Умеет	ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации
	Владеет	способностью к высокой мотивации по выполнению прикладной психологической деятельности, понимать высокую социальную значимость профессии

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Этикет и протокол в конфликто разрешении» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения:

- лекция-дискуссия;
- семинар-дискуссия;

- обсуждение докладов и рефератов, подготовленных студентами, по темам практических занятий.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Лекционные занятия**

**(36 часов, в т. ч. 12 часов – с использованием методов активного обучения)**

**Тема 1. Урегулирование конфликта как технология эффективного общения и рационального поведения в конфликте (6 часов, в т. ч. 4 часа – с использованием методов активного обучения: лекция-дискуссия)**

Понятия управления конфликтом и управляемости конфликта. Технология управления конфликтом. Методы урегулирования конфликта. Гарантии как инструмент процесса урегулирования конфликта. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Понятие и критерии эффективности общения. Понятие рационального поведения в конфликте.

#### **Проблемные вопросы для обсуждения и дискуссии:**

- Возможности управления конфликтом и управляемости конфликта.
- Методы обеспечения самоконтроля в процессе урегулирования конфликта (аутотренинг, социально-психологические тренинги, формирование установок на конструктивное поведение в конфликте (способы избавления от гнева).

**Тема 2. Этикет и протокол как знаково-символические способы оформления взаимодействий в конфликте (4 часа, в т. ч., 4 часа – с использованием методов активного обучения: лекция-дискуссия)**

Понятие этикета. Этические кодексы профессиональной деятельности. Виды этикета. Принципы делового этикета. Понятие протокола. Основные компоненты делового протокола (внешний вид; организация представления и поведения (знакомство и отдельные ритуалы делового поведения, манеры); устная речь делового человека; культура делового письменного общения).

#### **Проблемные вопросы для обсуждения и дискуссии:**



- Основные принципы современного делового этикета.

Взаимосвязь понятий «этикет» и «протокол».

### **Тема 3. Этикет делового общения в технологии урегулирования конфликта (4 часа)**

Этикетный статус участников конфликта. Установление психологического контакта с собеседником. Типы делового взаимодействия: кооперация и конкуренция. Выбор стратегии межличностного взаимодействия и соблюдение коммуникативного кодекса. Приемы активного слушания. Этикет убеждения и воздействия на людей. Эффективные приёмы убеждения (рациональные и психологические).

### **Тема 4. Роль имиджа в процессе урегулирования конфликта (6 часов, в т. ч. 4 часа – с использованием методов активного обучения: заслушивание докладов, подготовленных студентами.)**

Понятие имиджа. Взаимосвязь имиджа и репутации. Функции и характеристики имиджа. Конструирование имиджа. Имидж делового человека. Особенности формирования и функционирования имиджа в современной России. Влияние имиджа участников конфликта на процессы урегулирования противоречия. Роль имиджа и репутации посредников и медиаторов.

#### **Темы докладов:**

Эстетическая выразительность телодвижений.

Стиль и цветовая гамма одежды.

Правила выбора деловой одежды и аксессуаров.

Визитная карточка как элемент имиджа. Основные функции, правила использования, правила вручения.

### **Тема 5. Этикет деловых переписки, бесед и полемики в технологии урегулирования конфликта (6 часов)**

Понятие деловой переписки. Роль деловой переписки в процессе урегулирования конфликтов. Язык и стиль служебных документов. Служебный речевой этикет в деловом письме. Защита деловой информации

как экономического ресурса. Деловые мероприятия по урегулированию конфликта: совещания и заседания; презентации, брифинги и пресс-конференции; приём делегаций, массовые корпоративные мероприятия. Протокол их проведения. Понятие и виды деловых бесед. Понятие полемики. Виды делового спора. Этикет ведения дискуссии, полемики, дебатов. Эффективные полемические приемы. Манипулятивные приёмы и уловки в споре и способы защиты от них. Этикет и протокол деловой полемики при урегулировании конфликта.

#### **Тема 6. Этикет и протокол публичных выступлений в процессе урегулирования конфликта (5 часов)**

Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Подготовка к выступлению (определение темы, идеи, цели речи; учёт характера аудитории). Структура выступления. Основные приёмы аргументации. Психологические, риторические и языковые приёмы установления контакта с аудиторией; способы удержания внимания слушателей и языковые средства устности, облегчающие восприятие звучащего текста на слух. Этикет и протокол публичных выступлений в технологии урегулирования конфликта.

#### **Тема 7. Этикет и протокол деловых переговоров по урегулированию конфликта (5 часов)**

Понятие и функции переговоров. Национальные особенности деловых переговоров. Субъекты переговорного процесса в урегулировании конфликта. Модели поведения партнёров в переговорном процессе. Психологический аспект переговоров: управление эмоциями. Этапы переговорного процесса. Понятие и типы стратегий ведения переговоров: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Недостатки в стратегии проведения переговоров. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Правила этикета во время переговоров. Протокольные мероприятия при проведении

переговоров. Этикет и протокол проведения переговоров с представителями иностранных фирм.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия**

**(36 часов, в том числе, 12 часов с использованием методов  
активного обучения)**

#### **Занятие 1. Урегулирование как этап технологии управления конфликтом (6 часов)**

1. Понятие управления конфликтом. Факторы управляемости конфликтов.
2. Урегулирование противоречия в технологии управления конфликтом. Стратегии и этапы урегулирования.
3. Способы урегулирования конфликтов.

#### **Занятие 2. Методы эффективного общения в технологии урегулирования конфликта (6 часов в т. ч., 2 часа – с использованием методов активного обучения: семинар-дискуссия)**

1. Понятие регулирования конфликта. Основные цели и задачи регулирования конфликта. Этапы регулирования конфликта.
2. Основные субъекты регулирования конфликта и проблема их эффективного взаимодействия.
3. Основные технологии регулирования конфликта, их основные характеристики и возможности развития.

#### **Занятие 3. Основные технологии разрешения конфликтов. (4 часа, в т. ч. 2 часа – с использованием методов активного обучения: тренинг)**

##### **Тренинг «Овладение искусством критики»**

(Дидактический материал заимствован из учебного пособия:

**Цель занятия.** Ознакомить студентов с понятием, видами и приёмами критики в социальных группах; научить их использовать различные виды критики, не ущемляя достоинства критикуемого.

### **Упражнение 1**

*Общая установка.* Вы работаете руководителем отдела. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним. Ситуации для групп:

1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?
2. Подчинённый грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

### **Упражнение 2**

*Общая установка.* Вы работаете руководителем отдела. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, руководителя другого отдела.

Ситуации для групп:

1. Ваш коллега не выполнил в установленные сроки свой объём работ по проекту, и все работники вашего отдела не успеют к положенному по графику сроку сдать проект. Что вы скажете своему коллеге?
2. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего отдела грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого руководителя отдела.

### **Упражнение 3**

*Общая установка.* Вы работаете руководителем отдела. На собрании или оперативном совещании у руководителя учреждения вам необходимо публично высказать критические замечания в его адрес.

Ситуации для групп:

1. Руководитель учреждения не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?
2. В вашем отделе уже который месяц не работает кондиционер. Руководитель учреждения, зав. отделом МТО об этом знают, сами лично в

присутствии работников обещали его срочно отремонтировать, но так и не выполнили своего обещания. Как вы будете его критиковать?

В конце упражнений подсчитывается число набранных баллов и определяется победитель. Критерий оценки выбирает преподаватель.

**Общий вывод из тренинга.** Нужно научиться позитивно критиковать других людей, не вызывая обид и негодования. Если критика направлена лично в ваш адрес, то какой бы неприятной она ни была, главное – из любой критики сделать правильный вывод и постараться впредь не допускать высказываний или действий, вызывающих критику.

В конце тренинга, если позволяет время, можно предложить следующий тест.

### **Тест. «Критика и вы»**

Выберите один из вариантов ответов на каждый из предлагаемых ниже вопросов. Затем с помощью ключа проанализируйте свой выбор.

1. Считаете ли вы критику методом изживания недостатков в работе отдельных лиц или коллективов?

а) да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом жизнедеятельности любого коллектива;

б) критика лишь осложняет отношения в коллективе, поэтому я её не признаю;

в) критика допустима, но не следует преувеличивать её роль и прибегать к ней часто.

2. Как вы относитесь к публичной критике?

а) считаю публичную критику действенной формой изживания недостатков;

б) полагаю, что лучше высказать имеющиеся замечания человеку в кабинете, чем публично на людях;

в) предпочитаю «кулуарную критику», то есть критику «за глаза», в неслужебной обстановке, в полушутливой форме.

3. Можно ли, по-вашему, критиковать начальство?

а) да, конечно;

б) не следует подрывать авторитет руководителя, поэтому публично критиковать начальство недопустимо;

в) можно, но крайне осторожно.

4. Как вы относитесь к самокритике?

а) стараюсь быть объективным к себе и «своей» службе и, если вижу недостатки, открыто признаю их сам, не дожидаясь, пока на них укажут другие;

б) обычно я знаю недостатки работы «своей» службы и моей лично, но не спешу себя критиковать;

в) критиковать себя ни к чему, так как охотников тебя поругать всегда хватает.

5. Высказывая критические замечания, стараетесь ли вы выражаться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?

а) да, разумеется;

б) нет, считаю, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем лучше;

в) все зависит от этой самой «личности»: если она уж очень обидчива – учитываю это, а если нет – особо не церемонюсь.

6. Выступая с критическими замечаниями, стараетесь ли вы «подсластить пилюлю» указаниями на положительные моменты в деятельности объекта критики?

а) да, обычно стараюсь;

б) нет, не вижу в этом необходимости;

в) если плохо знаю критикуемого или мне известно, что он обидится, тогда стараюсь.

7. Дозируете ли вы объём критики, стараетесь ли соблюсти некую «меру критики»?

а) да, я стараюсь критиковать не более чем за один недостаток;

б) нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности объекта критики;

в) стараюсь критиковать только по существу, не отвлекаясь на частности.

8. Вносите ли вы в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления положения или ограничиваетесь указанием на имеющиеся недостатки?

а) да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он критиковать не в праве, поэтому и стараюсь внести какие-либо предложения;

б) нет, я полагаю, что главное – обнажить проблему, указать на недостаток, а как его устранить – дело критикуемой службы или других компетентных органов и специалистов;

в) как правило, предпочтительней конструктивная критика, но если даже и трудно что-либо предложить, все равно нельзя замалчивать недостатки.

9. Какова обычно ваша первая реакция на критику?

а) стремлюсь тут же ответить, сразу прошу слова или говорю с места;

б) переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться;

в) обдумываю критику, выступать с ответом не спешу, но если настаивают, не отказываюсь.

10. Какое поведение характерно для вас при ответе на критику?

а) как правило, стараюсь признать критику, даже если она не во всём объективна;

б) прибегаю к методу «защиты от противного», то есть критикую критикующего;

в) поскольку критика подрывает мой авторитет (или авторитет «моей службы»), пытаюсь защищаться, отвести критику, указать на смягчающие объективные обстоятельства и т.п.

11. Раздражает ли вас критика?

а) да, как правило;

б) не очень;

в) смотря кто и как критикует.

12. Появляется ли у вас чувство неприязни к критикующему вас человеку?

а) да, как правило;

б) нет, крайне редко;

в) да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме.

13. Как вы в дальнейшем строите отношения с критикующим вас человеком?

а) как и прежде;

б) стараюсь при случае «ответить взаимностью» или ущемить его интересы другим доступным мне способом;

в) некоторое время «обхожу» этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт.

14. Как вы относитесь к тем, кто сам себя критикует?

а) считаю их «приспособленцами», «трусишками», «угодниками»;

б) нормально отношусь, что тут особенного;

в) советую впредь не торопиться с самокритикой.

15. Существует ли уголовная ответственность за преследование критикующих?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

16. Вопрос-шутка: какое высказывание о критике вам ближе?

а) критика – это лекарство, её надо уметь применять и принимать;

б) управленческая деятельность – тоже творчество, поэтому пусть меня оценивают те, кому положено, а не всяк, кому не лень;

в) и на критику существует мода.

### ***Ключ к тесту***

Вариант ответа	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
а	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2
б	0	1	0	2	1	1	0	1	0	0	2	3	0	2	0	0
в	2	0	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	0	1

*8-18 баллов.* Ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют вас, а критикуя других, нередко утрачиваете чувство меры. И в том и другом случае вы весьма эмоциональны, легко возбуждаетесь, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходим некий «комплекс стабильности», то есть чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, не переоценивая себя, но и не умаляя достоинств.

*19–32 балла.* Вы терпеливо относитесь к критике, считаете её допустимым элементом управленческой жизни, не переоценивая однако её значения. Ваше поведение в роли критикуемого и критикующего можно



охарактеризовать как «контролируемую эмоциональность» – вы редко «выходите из себя». В то же время вам не чуждо чувство обиды, желание «насолить» критикам, оправдать свои ошибки.

*33–46 баллов.* Вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно её воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки. Изредка вас посещает чувство досады на критику, однако вы не перебарщиваете, не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание своего дела, уверенность в том, что вы на своём месте, позволяет вам не заботиться о личном авторитете, а помнить лишь о пользе дела.

#### **Занятие 4. Протокольные нормы построения отношений в бизнес среде (4 часа)**

1. Понятия этикета и протокола. Их взаимосвязь. Типы протокольных ситуаций.

2. Правила личностных и профессиональных отношений между сотрудниками компании и внешней средой.

3. Роль протокольной службы организации в урегулировании конфликтов.

#### **Занятие 5. Этикет делового общения в технологии урегулирования конфликта (4 часа в т. ч. 2 часа – с использованием методов активного обучения: семинар-дискуссия)**

1. Причины, типология и структура конфликта.

2. Поведение в конфликтных ситуациях.

3. Профилактика конфликтов в деловом общении.

#### **Занятие 6. Этикет и протокол проведения деловых бесед и полемики в технологии урегулирования конфликта (4 часа в т. ч., 4 часа – с использованием методов активного обучения: семинар-дискуссия)**

1. Подготовка к деловой беседе.

2. Протокол «первых секунд».

3. Этикет сетевого общения, деловой электронной и бумажной переписки.

4. Полемика в технологии конфликто разрешения.

**Занятие 7. Этикет и протокол публичных выступлений в процессе урегулирования конфликта (4 часа, в т. ч. 2 часа – с использованием методов активного обучения: заслушивание подготовленных студентами рефератов)**

1. Виды и стили публичных выступлений.

2. Речевые средства общения; официально-деловой стиль речи, речевые шаблоны для делового взаимодействия; научный стиль речи; публицистический стиль речи, разговорная речь, речевой этикет.

3. Публичная речь, требования к публичной речи, рекомендации по выступлению с речью, критерии задатков блестящего оратора.

4. Ораторские приемы и полемические средства речи.

**Занятие 8. Этикет и протокол переговорного процесса по урегулированию конфликтов (4 часа)**

1. Искусство ведения деловых переговоров.

2. Подготовка к переговорам; стратегия переговоров, определение сравнительной важности предметов обсуждения, стиль переговоров.

3. Тактика переговоров, правила в решении вопроса об уступках, методика переговоров, особые приемы в ведении переговоров.

4. Создание атмосферы переговоров, психологически целесообразное и целенаправленное ведение переговоров, фаза достижения соглашения, момент определения перспективы переговоров.

5. Международные стили ведения деловых переговоров.

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Этикет и протокол в конфликто разрешении» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Темы №№ 1,2 лекционных занятий; практические занятия №№ 1,2.	ОПК-5 способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность	Знает основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; основные компоненты иерархии ценностей в профессиональной деятельности, ее детерминанты	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Умеет анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, критически оперировать основными категориями профессиональной деятельности; выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии профессии	Дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Владеет навыками осуществления этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования, критического восприятия,	Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39

			анализа и обобщения профессиональной информации		
2	Темы №№ 2, 3, 4 лекционных занятий; практические занятия №№ 3, 4.	<b>ПК-5</b> способностью применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности	Знает задачи профессиональной деятельности, значимость профессии, принципы профессиональной этики и способен к коммуникации на русском и иностранном языке на профессиональные темы	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Умеет выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации, связанные с улучшением навыков коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Владеет способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Собеседование (УО-1); доклад (УО-3)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
3	Темы №№ 5,6,7 лекционных занятий; практические занятия №№ 5, 6	<b>ПК-8</b> способностью определять необходимые технологии и урегулирования конфликтов и поддержания мира	Знает основы конфликтологии, организационно-управленческие основы социальной деятельности, детерминанты профессиональной деятельности	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Умеет применять различные технологии урегулирования конфликтов; внедрять методы поддержания мира	Доклад (УО-3); Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Владеет эффективным коммуникативным стилем в профессиональной деятельности; умением ориентироваться на организационные нормы и	Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39

			стандарты отношений; ориентацией на сотрудничество и эффективное взаимодействие в групповой деятельности; умением принимать альтернативные решения и действовать в нестандартных ситуациях		
4	Темы №№ 5,6,7 лекционных занятий; практические занятия №№ 7	ПК-9 способно сть и готовнос ть соблюдат ь професси ональные этически е нормы и границы професси ональной компетен ции конфликт олога	Знает основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; смысл и содержание профессионального долга; профессиональной деятельности, ее детерминанты; основные технологии конфликторазрешения	Собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Умеет анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, выявлять деонтологическую компоненту в конкретной ситуации; оперировать основными категориями конфликтологии; выявлять, обосновывать и разрабатывать технологии разрешения конфликтов	Дискуссия (УО-4) реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Владеет навыками осуществления конфликтологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования; умениями применять методы прикладных исследований и технологии для решения конфликтов	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
5	Темы №№ 5,6,7 лекционных занятий; практические	ПК-10 способно сть форми ровать умения и	Знает задачи профессиональной деятельности, основные законы и закономерности организации профессиональной	Собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39

занятия №№ 8	навыки неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	деятельности, в том числе в международной среде; правила соблюдения принципов профессиональной этики; основы прикладной профессиональной деятельности		
		Умеет ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации	Дискуссия (УО-4) реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
		Владеет способностью к высокой мотивации по выполнению прикладной психологической деятельности, понимать высокую социальную значимость профессии	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бороздина Г.В.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>.

2. Вербицкий А.А. Конфликтологическая культура специалиста. Технологии формирования [Электронный ресурс]: монография / А.А. Вер-

бицкий, О.И. Щербакова. — М.: Московский педагогический государственный университет, 2016. — 413 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70105..html>.

3. Ратников В.П. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>.

4. Этика / Гуревич П.С. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 416 с.: ISBN 978-5-238-01023-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/883973>

5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. — Электрон.дан. — М.: Дашков и К, 2015. — 240 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=61072](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61072)

### **Дополнительная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014.— 210 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795.html>.

2. Петров С.В. Социальные опасности и защита от них: учебное пособие для вузов / С. В. Петров, Л. А. Гиренко, И. П. Слинькова, - М.: Арта, - 2011. — 270 с. — Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:663564&theme=FEFU>

3. Коршенко И. Ф. Эффективное ведение бизнес-переговоров : учебное пособие / И. Ф. Коршенко, А. В. Белов, Г. Ф. Хабриялова ; Дальневосточный государственный технический университет. — Владивосток : Изд-во Дальневосточного технического университета, 2008. - 279 с. 57 экз. — Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:384213&theme=FEFU>

4. Степанов Е.И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие / Е. И. Степанов. – М.: URSS, - 2015. – 172 с. (8 экз.)  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779676&theme=FEFU>

5. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс: учебное пособие / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон.дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 125 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=44272](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44272)

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

#### **«Интернет»**

1. Библиотека «Гумер» - гуманитарные науки. Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
2. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
3. Научная электронная библиотека «Киберленинка» Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>
4. Российский образовательный портал. Режим доступа: <http://www.school.edu.ru/>
5. «Спроси библиографа». Российская национальная библиотека (Электронный ресурс). Режим доступа: [http://www.vss.nlr.ru/query\\_form.php](http://www.vss.nlr.ru/query_form.php)

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

При реализации дисциплины используются следующие пакеты программного обеспечения:

– Microsoft Office. Номер лицензии Standard Enrollment 62820593. Дата окончания 2020-06-30. Родительская программа Campus 3 49231495. Торговый посредник: JSC «Softline Trade». Номер заказа торгового посредника: Tr000270647-18.

– ESET NOD32 Secure Enterprise. Контракт с ООО «Софтлайн Проекты» № ЭА-091-18 от 24.04.2018. Дата окончания 01.03.2019



– BLACKBOARD Learn. Сублицензионное соглашение BLACKBOARD с ООО «Отраслевые порталы» №2906/1 от 29.06.2012, постоянное (бессрочное) исключительное право на использование программного обеспечения. Заказ на покупку 032901.

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям**

1. Внимательно ознакомиться с планом семинарского занятия.
2. Ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем для подготовки к занятию. Из предложенного списка дополнительной литературы выбрать ту, которая относится к теме занятия.
3. Изучить материал по теме занятия, выделить основные направления её изучения, сформулировать основные определения, закономерности и тенденции и т.п. Выделить дискуссионные вопросы и проблемы темы.
4. Подобрать и изучить дополнительные источники, которые могут содержать актуальную информацию по теме занятия – Интернет – источники, публикации в СМИ, статистические данные, ведомственные документы и т.п.
5. Подготовиться к выступлению на семинарском занятии по одному или нескольким вопросам из плана занятия.
6. Если было получено индивидуальное задание от преподавателя (подготовка доклада, презентации, реферата и т.п.), необходимо его выполнить, оформить в соответствии с существующими требованиями и стандартами.
7. При невозможности присутствовать на семинарском занятии по уважительной причине (болезнь, семейные обстоятельства и др.), следует заранее предупредить преподавателя, получить индивидуальное задание, график его выполнения, необходимую консультацию.
8. В случае пропуска семинарского занятия по неуважительной причине, следует отработать пропущенную тему на консультации у преподавателя.

## VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10. Корпус 26, ауд. учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий лекционного и семинарского типа F621	Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 47) Оборудование: плазма: модель LG FLATRON M4716CCBA – 3 шт. Проектор, модель Mitsubishi, экран Эксклюзивная документ камера, модель Avervision 355 AF Доска аудиторная	Microsoft Office - лицензия Standard Enrollment № 62820593. Дата окончания 2020-06-30. Родительская программа Campus 3 49231495. Торговый посредник: JSC "Softline Trade" Номер заказа торгового посредника: Tr000270647-18

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Этикет и протокол в конфликторазрешении»**

**Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология**

**профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»**

**Форма подготовки очная**

**Владивосток**

**2017**

## Самостоятельная работа студентов по курсу

### «Этикет и протокол в конфликто разрешении» (72ч.)

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки самостоятельной исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа студентов в рамках изучения курса «Этикет и протокол в конфликто разрешении» включает в себя:

- подготовку к практическим занятиям,
- подготовку и защиту реферата,
- подготовку докладов и сообщений,
- подготовку к экзамену.

Проверка результатов самостоятельной работы студентов осуществляется как на практических занятиях, так и в ходе подготовки и сдачи экзамена.

#### План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-я неделя	Подготовка к практическому занятию 1, изучение рекомендованной литературы	3	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы.
2	2-я неделя	Подготовка к практическому занятию 1, изучение рекомендованной литературы	4	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы.
3	3-я неделя	Подготовка к практическому занятию 2, изучение рекомендованной литературы	3	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы.
4	4-я неделя	Подготовка к практическому занятию 2	4	Дискуссия по теме и вопросам практического

		(дискуссия)		занятия
5	5-я неделя	Подготовка к практическому занятию 3	2	Проведение тренинга «Основные технологии разрешения конфликтов»
6	6-я неделя	Подготовка к практическому занятию 3	2	Проведение тренинга «Основные технологии разрешения конфликтов»
7	7-я неделя	Подготовка доклада для выступления на лекционном занятии 4; подготовка к практическому занятию 4 (вопрос 1).подготовка реферата	8	Заслушивание доклада на лекционном занятии 4; защита реферата в ходе практического занятия
8	8-я неделя	Подготовка к практическому занятию 4 (вопросы 2,3); подготовка реферата.	4	Собеседование со студентами по теме и вопросам практического занятия, заслушивание реферата.
9	9-я неделя	Подготовка к практическому занятию 5.	4	Устный опрос. Собеседование со студентами по теме занятия.
10	10-я неделя	Подготовка к практическому занятию 5.	3	Устный опрос. Собеседование со студентами по теме занятия.
11	11-я неделя	Подготовка к практическому занятию 6 (вопросы 1,2)	4	Устный опрос. Собеседование со студентами по теме занятия.
12	12-я неделя	Подготовка к практическому занятию 6 (вопрос 3)	3	Устный опрос. Собеседование со студентами по теме занятия.
13	13-я неделя	Подготовка к практическому занятию 7 (вопросы 1,2). Подготовка реферата	6	Собеседование со студентами по теме и вопросам практического занятия, заслушивание реферата.

14	14 неделя	Подготовка к практическому занятию 7 (вопросы 3,4); подготовка реферата.	4	Собеседование со студентами по теме и вопросам практического занятия, заслушивание реферата.
15	15-я неделя	Подготовка к практическому занятию 8 (вопросы (1,2)	3	Дискуссия по теме и вопросам практического занятия.
16	16-я неделя	Подготовка к практическому занятию 8 (вопросы 3,4)	4	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы
17	17-я неделя	Подготовка к практическому занятию 8 (вопрос 5)	4	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы
18	18-я неделя	Подготовка к экзамену	3	Заслушивание и оценка устных ответов студентов на экзамене.
19	19-я неделя	Подготовка к экзамену	4	Заслушивание и оценка устных ответов студентов на экзамене.

### **Задание 1. Подготовка рефератов/докладов.**

#### **Примерная тематика рефератов/докладов**

1. Основы делового этикета.
2. Имидж делового человека.
3. Культура внешности конфликтолога.
4. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
5. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
6. Этикет служебных взаимоотношений.
7. Вербальные и невербальные средства общения.
8. Этикет приветствия и прощания.
9. Этикет руководителя.
10. Организация личной работы и управлением времени.

11. Подарки в деловых отношениях.
12. Приемы и тактики ведения переговоров.
13. Стили и культура деловых переговоров.
14. Культура делового спора.
15. Подготовка устных выступлений.
16. Национальные особенности общения (на примере одной или нескольких стран).
17. Организация и виды деловых приемов.
18. Застольный этикет.
19. Официальная переписка.
20. Особенности языка служебных документов.
21. Визитная карточка, ее оформление и правила использования.
22. Приемы эффективного общения по телефону.

## **Методические указания по подготовке рефератов/докладов**

### **Цели и задачи реферата/доклада**

*Целями реферата/доклада являются:*

- развитие у студентов навыков подбора и анализа научной литературы по актуальным проблемам этикета и протокола в конфликторазрешении;
- развитие навыков краткого и систематизированного изложения материала с выделением самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы, выбранной в качестве темы реферата;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по теме реферативного исследования в письменной устной форме, научным, грамотным языком.

*Задачами реферата/доклада являются:*

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

- усовершенствовать навыки систематизации и классификации изученного в ходе подготовки реферата материала;
- сформировать способность анализировать явления социальной реальности на основе изученного теоретического материала.

### **Порядок подготовки реферата/доклада**

1. Выбрать тему реферата. Выбор темы может осуществляться студентом как самостоятельно, из предложенного списка, так и по согласованию с преподавателем.

2. Подобрать научную, учебную, методическую и другую литературу по выбранной теме. Литература может выбираться как из предложенного преподавателем списка, так и из других, выбранных студентом источников.

3. Изучить выбранную литературу. Выделить в ней основные положения, раскрывающие тему реферата или доклада, отметить основные определения, ведущие научно – теоретические подходы к исследованию выбранной темы, дискуссионные моменты темы, перспективы её последующего изучения.

4. Составить план реферата. План должен соответствовать выбранной теме, раскрывать внутреннюю логику её изложения. Основными элементами плана, как правило, являются: введение, основная часть, заключение.

5. Подготовку текста реферата целесообразно начать с подготовки основной части, а вводную и заключительную части - в завершении работы.

6. Текст реферата должен раскрывать выбранную тему, отличаться последовательностью и логичностью изложения материала. Следует внимательно отнестись к выбору аргументов, обосновывающих выражаемую точку зрения. Каждый раздел текста должен заканчиваться выводами, вытекающими из всего сказанного.

7. Подготовленный реферат следует оформить в соответствии с принятыми в вузе стандартами и правилами, изложенными в документе



«Процедура. Требования к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ».

### **Порядок сдачи реферата и его оценка**

Реферат пишется студентом в течение семестра в сроки, устанавливаемые преподавателем, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину. После проверки текста и устранения замечаний студент защищает реферат в ходе практического занятия.

**Критерии оценки реферата/доклада приведены в Приложении 2.**



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «**Этикет и протокол в конфликторазрешении**»  
**Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология**  
профиль «**Конфликтология в межкультурных коммуникациях**»  
**Форма подготовки очная**

**Владивосток**  
**2017**

## Паспорт фонда оценочных средств

### по дисциплине «Этикет и протокол в конфликторазрешении»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ОПК-5</b> способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность	Знает	основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; основные компоненты иерархии ценностей в профессиональной деятельности, ее детерминанты
	Умеет	анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, критически оперировать основными категориями профессиональной деятельности; выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии профессии
	Владеет	навыками осуществления этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования, критического восприятия, анализа и обобщения профессиональной информации
<b>ПК-5</b> способность применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности	Знает	задачи профессиональной деятельности, значимость профессии, принципы профессиональной этики и способен к коммуникации на русском и иностранном языке на профессиональные темы
	Умеет	выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации, связанные с улучшением навыков коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
	Владеет	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
<b>ПК-8</b> способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Знает	основы конфликтологии, организационно-управленческие основы социальной деятельности, детерминанты профессиональной деятельности
	Умеет	применять различные технологии урегулирования конфликтов; внедрять методы поддержания мира
	Владеет	эффективным коммуникативным стилем в

		профессиональной деятельности; умением ориентироваться на организационные нормы и стандарты отношений; ориентацией на сотрудничество и эффективное взаимодействие в групповой деятельности; умением принимать альтернативные решения и действовать в нестандартных ситуациях
<b>ПК-9</b> способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетенции конфликтолога	Знает	основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; смысл и содержание профессионального долга; профессиональной деятельности, ее детерминанты; основные технологии конфликто разрешения
	Умеет	анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, выявлять деонтологическую компоненту в конкретной ситуации; оперировать основными категориями конфликтологии; выявлять, обосновывать и разрабатывать технологии разрешения конфликтов
	Владеет	навыками осуществления конфликтологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования; умениями применять методы прикладных исследований и технологии для решения конфликтов
<b>ПК-10</b> способность формировать умения и навыки неконфронтационного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	Знает	задачи профессиональной деятельности, основные законы и закономерности организации профессиональной деятельности, в том числе в международной среде; правила соблюдения принципов профессиональной этики; основы прикладной профессиональной деятельности
	Умеет	ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации
	Владеет	способностью к высокой мотивации по выполнению прикладной психологической деятельности, понимать высокую социальную значимость профессии

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Темы №№ 1,2	<b>ОПК-5</b>	Знает	Собеседование	Вопросы к

	лекционных занятий; практические занятия №№ 1,2.	способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность	основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; основные компоненты иерархии ценностей в профессиональной деятельности, ее детерминанты	(УО-1)	экзамену №№ 1-39
			Умеет анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, критически оперировать основными категориями и профессиональной деятельности; выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии профессии	Дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Владеет навыками	Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№

			<p>осуществления этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.;</p> <p>навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования, критического восприятия, анализа и обобщения профессиональной информации</p>		1-39
2	<p>Темы №№ 2, 3, 4 лекционных занятий;</p> <p>практические занятия №№ 3, 4.</p>	<p><b>ПК-5</b></p> <p>способность применять теоретические и методологические основы конфликтологии к анализу</p>	<p>Знает задачи профессиональной деятельности, значимость профессии, принципы профессиональной этики и способен к коммуникации на русском и иностранном языке на профессиональном уровне</p>	<p>Собеседование (УО-1)</p>	<p>Вопросы к экзамену №№ 1-39</p>

			альные темы		
		у межку льтурн ых комму никаци й в органи зацион но- управл енческ их процес сах и оценки эффект ивност и органи зацион но- управл енческ ой деятел ьности	Умеет выполнять профессион альные задачи, выполнять задачи по повышени ю своей квалификац ии, связанные с улучшение м навыков коммуника ции в устной и письменно й формах на русском и иностранно м языках для решения задач межличнос тного и межкульту рного взаимодейс твия	Дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Владеет способност ью к коммуника ции в устной и письменно й формах на русском и иностранно м языках для решения задач межличнос тного и межкульту	Собеседование (УО-1); доклад (УО-3)	Вопросы к экзамену №№ 1-39

			рного взаимодействия		
3	Темы №№ 5,6,7 лекционных занятий; практические занятия №№ 5, 6	<b>ПК-8</b> способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Знает основы конфликтологии, организационно-управленческие основы социальной деятельности, детерминанты профессиональной деятельности	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Умеет применять различные технологии урегулирования конфликтов ; внедрять методы поддержания мира	Доклад (УО-3); Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Владет эффективным коммуникативным стилем в профессиональной деятельности; умением ориентироваться на организационные нормы и стандарты отношений; ориентацией на	Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39



			сотрудничество и эффективное взаимодействие в групповой деятельности; умением принимать альтернативные решения и действовать в нестандартных ситуациях		
4	Темы №№ 5,6,7 лекционных занятий; практические занятия №№ 7,8	ПК-9 способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетенции конфликтолога	Знает основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; смысл и содержание профессионального долга; профессиональной деятельности, ее детерминанты; основные технологии разрешения	Собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Умеет анализировать и применять элементы профессиональной этической	Дискуссия (УО-4) реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39

			<p>системы в профессиональной практике, выявлять деонтологическую компоненту в конкретной ситуации; оперировать основными категориями и конфликтологией; выявлять, обосновывать и разрабатывать технологии разрешения конфликтов</p>		
			<p>Владеет навыками осуществления конфликтологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования;</p>	<p>Собеседование (УО-1)</p>	<p>Вопросы к экзамену №№ 1-39</p>

			умениями применять методы прикладных исследований и технологии для решения конфликтов		
5	Темы №№ 5,6,7 лекционных занятий; практические занятия №№ 7,8	<b>ПК-10</b> способность формировать умения и навыки неконфликтного поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	Знает задачи профессиональной деятельности, основные законы и закономерности организации и профессиональной деятельности, в том числе в международной среде; правила соблюдения принципов профессиональной этики; основы прикладной профессиональной деятельности	Собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39
			Умеет ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи,	Дискуссия (УО-4) реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-39

			выполнять задачи по повышению своей квалификации		
			Владеет способностью к высокой мотивации по выполнению прикладной психологической деятельности, понимать высокую социальную значимость профессии	Собеседование (УО-1)	Вопросы к экзамену №№ 1-39

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
<b>ОПК-5</b> способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность	Знает	основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; основные компоненты иерархии ценностей в профессиональной деятельности, ее	Знание предметного поля профессиональной этики в области конфликтологии	– Знает принципы профессиональной этики; – Знает основы конфликтологии

		детерминанты		
	Умеет	анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, критически оперировать основными категориями профессиональной деятельности; выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии профессии	Умение действовать самостоятельно и проявлять инициативу в обучении, а также нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Умеет находить необходимые ресурсы конфликторазрешения;</li> <li>– Умеет формулировать цели и задачи самостоятельной работы;</li> <li>– Умеет презентовать результаты самостоятельной работы.</li> </ul>
	Владеет	навыками осуществления этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования, критического восприятия, анализа и обобщения профессиональной	Владеет методами самостоятельной работы, направленными на саморазвитие и самосовершенствование в сфере профессиональной межкультурной коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Владеет методами организации самостоятельной работы;</li> <li>– Владеет методами презентации результатов самостоятельной работы.</li> </ul>

		информации		
<p><b>ПК-5</b>  способность применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности</p>	Знает	задачи профессиональной деятельности, значимость профессии, принципы профессиональной этики и способен к коммуникации на русском и иностранном языке на профессиональные темы	Знание направлений и тенденций развития профессиональной деятельности	– Знает направления и тенденции развития профессиональной деятельности; – Знает этические основы профессиональной деятельности
	Умеет	выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации, связанные с улучшением навыков коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Умение серьезно и на высоком профессиональном уровне выполнять профессиональные задачи и задачи по межкультурному взаимодействию	– Умеет серьезно и качественно выполнять поставленные профессиональные задачи; – Умеет выполнять задачи по своему профессиональному развитию
	Владеет	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном	Владение значительной мотивацией и способностью к профессиональной реализации на иностранном языке.	– Владеет высокой и устойчивой мотивацией к профессиональной реализации; – Владеет навыками

		языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		осознания социальной значимости профессии.
<b>ПК-8</b> способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Знает	основы конфликтологии, организационно-управленческие основы социальной деятельности, детерминанты профессиональной деятельности	Знание теоретических основ прикладной профессиональной деятельности	– Знает теоретические основы конфликтологии; – Знает основные понятия и категории прикладной профессиональной деятельности; – Знает технологии урегулирования конфликтов.
	Умеет	применять различные технологии урегулирования конфликтов; внедрять методы поддержания мира	Умение анализировать конфликтологические проблемы, формулировать основные принципы прикладной деятельности в международной среде	– Умеет анализировать проблемы прикладной конфликтологии; – Умеет разрабатывать программы по урегулированию конфликтов; – Умеет анализировать особенности прикладной деятельности конфликтолога в международной среде.
	Владеет	эффективным коммуникативным стилем в профессиональной деятельности; умением ориентироваться на организацион	Владение способностью к прикладной конфликтологической деятельности в международной среде.	– Владеет навыками прикладной конфликтологической деятельности; – Владеет основными процедурами, относящимися к прикладной

		ные нормы и стандарты отношений; ориентацией на сотрудничество и эффективное взаимодействие в групповой деятельности; умением принимать альтернативные решения и действовать в нестандартных ситуациях		деятельности в международной среде.
<b>ПК-9</b> способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетенции конфликтолога	Знает	основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости; смысл и содержание профессионального долга; профессиональной деятельности, ее детерминанты; основные технологии конфликторазрешения	Знание конфликтологических концепций как основы прикладной деятельности	- Знает основные теоретические концепции конфликтологии; - Знает основных профессиональных этических норм.
	Умеет	анализировать и применять элементы профессиональной этической системы в профессиональной практике, выявлять деонтологиче	Умение соблюдать границы и нормы профессиональной компетенции	- Умеет взаимодействовать с клиентами в рамках своей компетенции; - Умеет применять общепрофессиональные знания в различных областях конфликтологии.



		скую компоненту в конкретной ситуации; оперировать основными категориями конфликтологии; выявлять, обосновывать и разрабатывать технологии разрешения конфликтов		
	Владеет	навыками осуществления конфликтологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.; навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования; умениями применять методы прикладных исследований и технологии для решения конфликтов	Владение навыками осуществления конфликтологического анализа различных ситуаций, а также самоконтроля и самооценки	- Владеет навыками профессионального анализа конфликтов различной природы; - Владеет интеллектуальной, коммуникативной и управленческой компетентностью.
<b>ПК-10</b> способность формировать умения и навыки неконфронтационного	Знает	задачи профессиональной деятельности, основные законы и закономерности	Знание задач профессиональной деятельности	- Знает основные принципы и закономерности профессиональной деятельности; - знает основы профессионально

поведения в конфликтных ситуациях, предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов		ти организации профессиональной деятельности, в том числе в международной среде; правила соблюдения принципов профессиональной этики; основы прикладной профессиональной деятельности		й этики
	Умеет	ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации	Умение качественно на высоком профессиональном уровне выполнять поставленные задачи	- Умеет качественно выполнять задачи по повышению своей профессиональной компетентности
	Владеет	способностью к высокой мотивации по выполнению прикладной психологической деятельности, понимать высокую социальную значимость профессии	Владение высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности	- Владеет высокой профессиональной мотивацией; - Владеет пониманием высокой социальной значимости профессии

**Методические рекомендации,  
определяющие процедуры оценивания результатов освоения  
дисциплины «Этикет и протокол в конфликто-разрешении»**

**Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по**

дисциплине «Этикет и протокол в конфликто разрешении» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Этикет и протокол в конфликто разрешении» проводится в форме контрольных мероприятий (подготовки студентов к практическим занятиям, в том числе, дискуссионного типа с использованием методов активного обучения, анализа и оценки их устных ответов на занятиях, докладов, подготовки и защиты реферата, подготовки и сдачи экзамена) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

(ПР-4) – Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

(УО-1) – Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

(УО-3) – Доклад, сообщение – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

(УО-4) – «Круглый стол», дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Объектами оценивания выступают:

- степень усвоения студентом материала учебного курса;

- содержание, уровень и глубина знаний студента по тематике и вопросам практических занятий;
- степень самостоятельности студента при подготовке к практическим занятиям, выполнении полученных заданий (доклада, реферата и т.п.;
- способность студента самостоятельно анализировать научную литературу и применять полученные знания для решения практических задач;
- умение студента аргументированно излагать и отстаивать собственную точку зрения на обсуждаемые проблемы;
- умение студента публично представить результаты своей учебно-научной деятельности.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Этикет и протокол в конфликтообразовании» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине учебным планом предусмотрен экзамен.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Вопросы к экзамену**

#### **по дисциплине «Этикет и протокол в конфликтообразовании»**

1. Технология управления конфликтом.
2. Понятие и методы регулирования конфликта.
3. Понятие и стратегии урегулирования конфликта.
4. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
5. Технология эффективного общения.
6. Понятие и методы рационального поведения в конфликте.
7. Требования этикета к поведению субъектов в урегулировании конфликта.
8. Требования этикета к имиджу субъектов в урегулировании

конфликта.

9. Понятие и виды этикета. Взаимосвязь этикета и этического кодекса профессиональной деятельности.

10. Понятие, функции, принципы и правила делового этикета.

11. Максимумы поведения и аморальные поступки в процессе урегулирования конфликта.

12. Понятие и основные компоненты протокола. Взаимосвязь этикета и протокола.

13. Протокольные нормы построения отношений в процессе урегулирования конфликта.

14. Этикет делового общения в технологии урегулирования конфликта.

15. Этикетный статус и правила этикета поведения участников конфликта. Психологические аспекты взаимодействия субъектов в урегулировании конфликта.

16. Этикет и приёмы убеждения и воздействия на людей.

17. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

18. Понятие, функции и характеристики имиджа.

19. Технология и методы конструирования имиджа.

20. Роль имиджа и репутации посредников и медиаторов в урегулировании конфликта.

21. Этикет деловой переписки по урегулированию конфликта.

22. Этикет мероприятий по урегулированию конфликта.

23. Понятие, виды и каналы передачи деловой переписки.

24. Язык и стиль служебных документов.

25. Служебный речевой этикет в деловом письме.

26. Защита деловой информации как экономического ресурса.

27. Виды деловых мероприятий в урегулировании конфликта и протокол их проведения.

28. Этикет и протокол проведения деловых бесед в технологии

урегулирования конфликта.

29. Этикет и протокол проведения полемики в технологии урегулирования конфликта.

30. Понятие, виды и процедура деловых бесед.

31. Стили и приёмы проведения деловых бесед.

32. Понятие, виды и приёмы полемики.

33. Этикет и протокол публичных выступлений в процессе урегулирования конфликта.

34. Виды, особенности и структура публичных выступлений.

35. Понятие и функции переговоров. Национальные особенности деловых переговоров.

36. Субъекты переговорного процесса в урегулировании конфликта. Модели их поведения.

37. Понятие, типы стратегий и тактики ведения переговоров.

38. Правила этикета во время переговоров.

39. Протокольные мероприятия при проведении переговоров.

### **Методические указания по подготовке к экзамену по дисциплине**

#### **«Этикет и протокол в конфликторазрешении»**

Подготовку к экзамену следует осуществлять как повторение и систематизацию изученного в течение семестра учебного материала. Для этого необходимо следующее.

1. Внимательно ознакомиться со списком вопросов, выносимых на экзамен, подобрать необходимую для подготовки учебную, научную и справочную литературу, конспекты лекций по дисциплине.

2. Определить какие вопросы и разделы курса могут вызвать наибольшие трудности в процессе подготовки.

3. Приступить к повторению изученного материала, опираясь на конспекты лекций и подобранную литературу. При этом, повторение

материала возможно последовательно, в соответствии со списком выносимых на экзамен вопросов, так, и в порядке, который может определить сам студент. Возможно, как устное повторение учебного материала, так и письменное.

4. В ходе повторения материала по конкретному вопросу целесообразно придерживаться следующей схемы: дать определения рассматриваемому явлению, указать его основные характеристики, причины и пути формирования, указать и проанализировать его взаимосвязь с ему подобными, место и роль в процессе урегулирования или разрешения конфликта.

5. Повторенный материал закрепить путём составления (устно или письменно) возможной схемы ответа на вопрос; целесообразно подобрать примеры из практики, подтверждающие теоретические положения и выводы.

6. Не следует ограничиваться в процессе подготовки к экзамену только учебной и справочной литературой. Необходимо ознакомиться с существующими научными и научно-практическими достижениями по проблемам учебного курса.

7. При наличии у студента собственной позиции по тому или иному вопросу, вынесенному на экзамен, которая существенно отличается от предложенной преподавателем или изложенной в литературе, следует чётко её сформулировать, подобрать соответствующую, корректную, систему аргументов и доказательств.

8. Особое внимание в ходе подготовки к экзамену следует уделить тем вопросам, которые представляют для студента наибольшие трудности, для преодоления которых необходимо посетить предэкзаменационную консультацию ведущего преподавателя или, при необходимости, своевременно обратиться к нему за дополнительной консультацией.

**Критерии выставления оценки за устный ответ студента на экзамене по дисциплине «Этикет и протокол в конфликторазрешении»**

Оценка зачета (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
<i>«отлично»</i>	студент глубоко и прочно усвоил материал учебной дисциплины, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, знает основные парадигмы и направления научных исследований, владеет понятийным аппаратом, умеет увязать теоретические знания с практикой, демонстрирует знакомство с современной научной литературой, свободно и правильно отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует наличие дополнительных знаний, владеет разносторонними навыками и приемами решения практических задач.
<i>«хорошо»</i>	студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагающего его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми приемами их решения. При этом, студент затрудняется с ответами на вопросы, предполагающие знакомство с современной научной литературой.
<i>«удовлетворительно»</i>	студент демонстрирует знания только основного материала учебного курса, но не усвоил его детали, допускает серьезные неточности в его изложении, поверхностно владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность изложения учебного материала, испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы, выполнении практических заданий на основе имеющихся теоретических знаний.
<i>«неудовлетворительно»</i>	студент не усвоил значительной части программного, учебного материала, не владеет понятийным аппаратом, допускает существенные ошибки в изложении материала, не отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует неумение применять имеющиеся теоретические знания для анализа и решения практических задач.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ



**Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении  
дисциплины  
«Этикет и протокол в конфликторазрешении»**

**Критерии оценки реферата/доклада**

1. Соответствие выбранной теме и своевременность выполнения в соответствии с графиком изучения дисциплины.
2. Соблюдение критериев оформления работы, правильность оформления ссылок на цитируемую литературу, отсутствие плагиата.
3. Полнота изложения материала, глубина раскрытия темы, строгость и непротиворечивость аргументации и доказательств.
4. Умение увязать основные положения текста доклада или реферата с современными социальными проблемами и процессами.

## **Критерии оценки реферата/доклада**

### **по дисциплине «Этикет и протокол в конфликторазрешении»**

«зачтено»	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения темы; текст реферата подготовлен на основе изучения необходимого массива литературы, чётко структурирован, содержит необходимые выводы; реферат соответствует принятым в вузе нормам оформления письменных работ, выполнен и представлен в установленные сроки.
«не зачтено»	Реферат представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа необходимых выводов; текст неструктурирован; нарушены правила оформления реферата, сроки его выполнения и представления.

### **Перечень дискуссионных тем и вопросов для семинаров - дискуссий по дисциплине «Этикет и протокол в конфликторазрешении»**

#### **Основные технологии разрешения конфликтов.**

1. Сущность и содержание процесса разрешения конфликта. Место разрешения конфликта в процессе его урегулирования.
2. Основные предпосылки и формы разрешения конфликта. Взаимосвязь и взаимозависимость основных форм завершения конфликта.
3. Урегулирование противоречия в технологии управления конфликтом. Стратегии и этапы урегулирования.
4. Основные технологии и методы разрешения конфликтов, их взаимосвязь и взаимообусловленность.

#### **Возможности и ограничения использования этикета и протокола в конфликторазрешении**

1. Этикет конфликтолога как разновидность делового этикета.
2. Этикет поведения участников конфликта.
3. Протокол как форма этикета.

#### 4. Использование этикетных норм в процессе разрешения конфликтов.

### Критерии оценки устного ответа на практических занятиях

«зачтено»	Студент активно участвует в обсуждении вопросов практического занятия, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, знакомство с современной литературой, владеет необходимым понятийным аппаратом; умело использует теоретические знания для анализа конкретных практических проблем и ситуаций; последовательно и аргументированно излагает собственную точку зрения, умело отстаивает её в ходе дискуссии, умеет выслушать и оценить иные позиции и мнения; не отклоняется от основной темы собеседования или дискуссии; способен к системному восприятию обсуждаемой проблемы; чётко формулирует основные выводы по результатам обсуждения.
«не зачтено»	Студент не проявляет самостоятельности и заинтересованности в изучении и обсуждении темы занятия; демонстрирует низкий уровень теоретической подготовки, незнание понятийного аппарата; не может сформулировать и обосновать собственный взгляд на обсуждаемую проблему; не умеет связать теоретические знания с решением практических задач.