

ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ  
ФИЛОСОФИЯ ЖӘНЕ САЯСАТТАНУ ФАКУЛЬТЕТІ  
ЖАЛПЫ ЖӘНЕ ҚОЛДАНБАЛЫ ПСИХОЛОГИЯ КАФЕДРАСЫ

«Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы»

ПӘНІ БОЙЫНША  
ҚОРЫТЫНДЫ ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ

РУК3223 - «Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы»

Мамандық: «Психология - 6В03107»

Мамандықтары бойынша білім беру бағдарламасы  
3 курс бакалавар  
«Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы» пәні білім беру бағдарламасы

Кредит саны-3

Көктемгі семестр  
2023-2024 оқу жылы

Оқытушы: профессор м.а. Тоқсанбаева Н.Қ.

Алматы, 2024

---

---

**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ  
ФИЛОСОФИЯ ЖӘНЕ САЯСАТТАНУ ФАКУЛЬТЕТІ  
ЖАЛПЫ ЖӘНЕ ҚОЛДАНБАЛЫ ПСИХОЛОГИЯ КАФЕДРАСЫ**

**«Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы»  
ПӘНІ БОЙЫНША  
ҚОРЫТЫНДЫ ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ**

PR 2212- «Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы»

Білім беру бағдарламасы  
Мамандық: «Психология - 6В03107»

Кредит саны-3

Көктемгі семестр 2023-2024 оқу жылы

Оқытушы: профессор м.а. Тоқсанбаева Н.Қ.

Алматы, 2024

---

**«Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы»**

пәні бойынша қорытынды емтихан бағдарламасын жалпы және қолданбалы психология кафедрасының профессор м.а., психология ғылымдарының докторы Н.Қ.Тоқсанбаева дайындаған

Жалпы және қолданбалы психология кафедрасының мәжілісінде қаралып ұсынылды.

«05 09», 2023 ж., хаттама № 1

Кафедра меңгерушісі \_\_\_\_\_ А.К.Мынбаева

Факультеттің әдістемелік Кеңесінде ұсынылды.

«17 09», 2023 ж., хаттама № 1

**«Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы»  
пәні бойынша**

**БАҒДАРЛАМА**

**«Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы»  
пәні бойынша**

**қорытынды емтихан бағдарламасы**

**Емтиханда қарастырылатын оқу курсының тақырыптары:** Емтиханға силлабуста көрсетілген тақырыптар қарастырылады. Тақырыптың мазмұны барлық жұмыс түрлерін: дәрістер мен семинарлардың тақырыптары, сондай-ақ студенттердің өзіндік жұмысына арналған тапсырмаларды қамтиды.

Емтихан өткізу ерекшеліктері: емтиханды студент **қорытынды емтихан жазбаша** Univer жүйесі - қашықтан оқыту жүйесі бойынша **тапсырады.**

**ЕМТИХАНҒА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК НҮСҚАУЛАР**

Емтихан – жазбаша емтихан

Емтихан форматы- офлайн

Жазбаша емтихан Univer жүйесінде өткізіледі.

Студенттер - «**Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы**» пәнін Univer жүйесінде жазбаша емтихан формасында тапсырады.

Жоғарыда көрсетілгендей силлабус бойынша барлық тақырыптар қамтылған

Өткізу форматы: универ жүйесінде офлайн

Тапсыру күні мен уақыты: емтихан сессиясының кестесіне сәйкес болады

Емтихан уақыты: 3 сағат

Жазылған емтихан нәтижелері 100-баллды жүйеде Univer жүйесінде бағаланады

**Оқытудың нәтижелері (ОН)**

**Пәнді оқудың нәтижесінде білім алушы қабілетті болады:**

**Курсты аяқтағаннан кейін студенттер қабілетті бола алады:**

- **когнитивті** қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы саласындағы психологиялық білімдердің негіздерін, нәтижелі және сыни ойлау әдістерін, коммуникацияның жаңа түрлерін және бірлескен іс-әрекет үрдісіндегі адамдар арасындағы қатынастарды жоғары білікті мамандықты меңгеру;

- Қақтығысты жағдайларын басқарудың психологиялық ерекшеліктеріне диагностика жүргізу; психика жағдаяттардағы мәселелерді дағдыны дамыту;-

- **функционалды:** - студенттерді қақтығысты жағдайларын басқару психологиясының ерекшеліктерін зерттеу негізінде және заманауи қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы тұлға түсінігін жетілдіру;

қақтығысты жағдайларын басқару өзара әрекетіндегі тұлғаның мотивациялық аспектілерін, тұлғасын, қызметтік қатынастар мен байланысты, басқару стилін, ұйымдық іс-әрекеттер, топтық динамика, өзгерістер мен жаңалықтарды, ұйымдардағы адамгершілік мәселесін, оның өлшемі мен деңгейін анықтау арқылы басқарудың табиғатын түсіну мен мамандығы бойынша кездескен түрлі кедергілерді шешу үшін альтернативтер ұсына алады, топтық құрылым мен оның динамикасы туралы ұсыныстар бере алуға;

- Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясының теориялық негіздерін тарихи тұрғыдан және басқарудың жаңа теориялары мен тұжырымдамалары тұрғысынан негіздеу;

- **жүйелік:** студенттердің қақтығысты жағдайларын басқару психологиясының ерекшеліктерін түсіну кәсіби іс-әрекеттің тиімділігін арттыруға қажетті психологиялық ғылым мен практиканың негіздері арқылы қазіргі ғылыми ақпараттарды игеру;

-

## ЕМТИХАНҒА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК НҮСҚАУЛАР

**Емтихан** – жазбаша

**Емтихан форматы**- офлайн

**Univer** жүйесінде өткізіледі.

Кредит саны 3 және студенттер саны (41)

«Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы» пәнін

Тапсырмалар әр студент үшін жеке болады: 3 сұрақ.

Тапсыру күні мен уақыты: көктемгі емтихан сессиясының кестесіне сәйкес болады

Тапсырманы орындау уақыты: минут ( сағат)

### Тақырыптар:

- 1.Қақтығысты жағдайларды басқару психологиясы пәні және даму тарихы
- 2.Қақтығысты жағдайларды басқару психологиясы ғылымының тарихы
- 3.Қақтығыс және оның түрлері мен келіп шығу себептері, әдіс-тәсілдері
- 4.Қақтығыс іс-әрекетінің әлеуметтік аймақтары: экономика, саясат, ғылым, тұрмыс
- 5.Қақтығысты жағдайларды басқару психологиясының теориялық және әдіснамалық негіздері
6. Қақтығысты жағдайларды басқару психологиясының негізгі принциптері мен міндеттеріне қатысты әр түрлі бағыттарға салыстырмалы талдау жасаңыз
7. И.В.Лопаткова «Қақтығыс психологиясы және ғылыми континуум және өнер» атты кітабын талдау
8. “Адамдар арасындағы қақтығысты түсініміз?” оқыған материалдың құрылымдық-логикалық сызбасын жасау.
9. Ұйым үшін қақтығыстардың негізгі функционалды салдары.
10. Қызметкерлерді типтері және мінез акцентуациясының қақтығысқа әсері.
11. Қақтығысты жағдайларын шешуші және қабылдаушының өзін-өзі басқаруы
12. Қызметкердің тұлғалық өсуіне қақтығыстың психологиялық (оң және кері) әсері.
13. Қақтығыстағы мінез-құлықты басқарудың негізгі моделі және ұсыныстар.
- 14.Қақтығысты жағдайларды басқаруда өзін-өзі қорғау және оның әлеуметтік-психологиялық аспектілері. 15.Қақтығыс тудыруға бейім адамдардың психологиялық ерекшеліктері.
16. Қақтығыстық жағдайларды басқаруға әсер ететін субъективті және объективті факторлар
17. Қақтығысты жағдайларын басқару принциптері мен келіс сөздер әдістемесінің психологиялық маңызы. 18.Тұлға қалыптасуындағы қақтығыстың рөлі.
- 19.Әлеуметтік-психологиялық тренинг арқылы қақтығыстық жағдайларды басқару жолдары.
- 20.Әлеуметтану және әлеуметтік-психологиялық зерттеулердегі қақтығыстардың себептері. 21.Конфликтгендердің индивидуалды-психологиялық ерекшеліктерін талдау
- 22.Қақтығыс құралдары және ережелері туралы түсінік.
- 23.Қақтығыстың құрылымдық компоненттері (жақтары, жағдайы, пәні, әрекеті) және құралдарын талдау.
- 24.Қақтығысты басқарудағы шешім қабылдау психологиясы.

25. Қақтығыстағы тұлғалардың шешім қабылдауы және шешім қабылдау кезеңдері.
26. Қазіргі мәдениетаралық коммуникациядағы қақтығыстар жүйесіне талдау жасау
27. Қақтығысты жағдайларын басқару жүйесіндегі қарым-қатынастың түрі.
28. Жанұядағы қақтығыстық жағдайларды басқару.
29. Қақтығыстық жағдайларды басқару кезіндегі эмоциялық күйлердің көрінуі.
30. Жанұя мүшелерінің жағымсыз эмоциялық күйлері және оның балаларға әсері.
31. Қақтығыс кезінде стресстік жағдайларды басқару.
32. Конфликтілі жағдайларды шешу жолдары

### Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Ансупов А.Я., Баклоновский С.Б. Конфликтология в схемах и рисунках Питер 2007 стр127-128.
  2. Шейнов В. «Управление конфликтами» ООО Изд. «Питер», 2014-194 с.
  3. Локаткова И.В. «Психология конфликта в континууме науки и искусства» -2015, МПГУ –«ЛитФес»- 45 стр.
  4. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами. М.; Академическая проект. «Гаудеамус» -2007, 799 с.
  5. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М.: Народное образование, 2015. – 127 с.
  6. Ансупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2019. – 551 с.
  7. Базыкина С. Конфликты в школе — можно ли их избежать? // Воспитание школьников, 2007. —№ 2. — С.13–14.
  8. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учебное пособие для вузов. – Харьков: Оригинал: Фортуна-пресс, 2017. – 352 с.
  9. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – 2-е изд., перераб. и доп. – Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ие, 2019. – 186 с.
  10. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ие, 2014. – 141 с.
  11. В контексте конфликтологии: проблемы коммуникации и управленческого консультирования: [сборник] / Отв. ред. Т.М. Дридзе, П.Н. Цой. – М.: Изд-во ин-та социологии, 2019. – 172 с.
  8. Вольфсон Э.Н. Конфликтология: Уч. пособие. – Кемерово: КизГТУ, 2007. – 74 с.
  12. Ганеев А.М., Тронова Л.С. Конфликтология: Практикум. – Казань: Изд-во Казан. финансово-эконю ин-та, 2016. – 282 с.
  13. Данакин Н.С. и др. Конфликты и технология их предупреждения. – Белгород: Белг. центр соц. технологий, 2015. – 316 с.
  14. Дойч М. Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) // Соц.-полит. журн. – 2017. – № 1. – С. 202–217.
  15. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: Конфликт, гармония. – 2-е изд., доп. – Киев: Политиздат Украины, 2019. – 173 с.
  16. Журавлёв В.И. Основы педагогической конфликтологии: Учебник. – М.: Рос. пед. агентство, 2015. – 184 с.
  17. Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. 204 с.
  18. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. 236 с.
- Қол жетімді онлайн:
1. [www.psychlist.net](http://www.psychlist.net) - психологиялық факультеттер сайт.
  2. [www.psychresurs.ru](http://www.psychresurs.ru) - психологиялық әдістер, тренингтер, on-lіen тестерпорталы.
  3. [www.azps.psiholgria](http://www.azps.psiholgria) – психологиялық мәліметтер, түрлі керекті мәліметтер.

[www.psychology-online.net](http://www.psychology-online.net), сондай-ақ құжаттама жүйесі үшін деректер базасын, пайдалану үшін, үй тапсырмасын, жобаларды, Сіз сайт парақшаңыздан көре аласыз univer.kaznu.kz. ПОӘК бөлімінде. (Меңгеру курстары БАОК пәндер тақырыбы бойынша ұсынылады)

## ҚОРЫТЫНДЫ БАҚЫЛАУДЫ КРИТЕРИАЛДЫ БАҒАЛАУ РУБРИКАТОРЫ

Пән: Қақтығысты жағдайларын басқару психологиясы

Қорытынды бақылау формасы: жазбаша (офлайн).

Платформасы: Univer жүйесінде бағаланады

№	Балл Критерий	ДЕСКРИПТОРЛАР				
		«Өте жақсы»	«Жақсы»	«Қанағаттанарлық»	«Қанағаттанарлықсыз»	
		90-100 балл	70-89 балл	50-69 балл	25-49балл	0-24балл
1.	Курстың теориясы мен тұжырымдамасын білу және түсіну	"Өте жақсы" баға барлық үш сұрақтың толық ашылуын (алынған білім шегінде), әр тұжырым мен қорытындының егжей-тегжейлі дәлелдерін қамтитын, логикалық және дәйекті түрде құрылған, аудиториялық сабақтард	"Жақсы" баға барлық жауап толық, бірақ кейбір мәселелерді толық емес қамтиды, негізгі ережелердің қысқартылған дәлелдерін қамтитын жауап үшін қойылады, материалды ұсынудың логикасы мен дәйектілігі нде қате жіберіледі. Жауапта стилистика	"Қанағаттанарлық" баға билетте ұсынылған сұрақтардың толық емес жариялануын қамтитын жауап үшін қойылады, негізгі ережелерді үстіртін дәлелдейді, баяндамада композициялық диспропорцияларға, материалды ұсынудың логикасы мен дәйектілігінің бұзылуына жол береді, теориялық ережелерді аудиториялық сабақтардың әзірленген конспектілерінің мысалдарымен суреттемейді.	Қойылған сұрақтарды дұрыс жарияламау, қате дәлелдеу, дұрыс емес қорытынды жасау.	Негізгі ұғымдарды, теорияларды білмеу...; Қорытынды бақылау жүргізу қағидаларын бұзу.

		а өткен тақырып арының мысалдарымен расталған жауап үшін қойылады.	лық қателіктер, терминдердің дұрыс қолданылуы мүмкін.			
2.	<b>Таңдалған әдістеме мен технологияны нақты практикалық тапсырмаларға қолдану</b>	Оқу тапсырмасын толық орындау, қойылған сұраққа толық, дәлелді жауап, курстың практикалық мәселелерін шешу;	Оқу тапсырмасын ішінара орындау, курстың практикалық міндеттерін толық шешпей қойылған сұраққа толық емес, дәлелді жауап беру; курс бойынша ғылыми тіл нормаларын сауатсыз пайдалану;	Материал фрагменттелген, логикалық дәйектілікті бұза отырып, нақты және семантикалық дәлсіздіктерге жол беріледі, курстың теориялық білімі Үстіртін қолданылады.	Тапсырманы шешудің ұтымсыз әдісі немесе жеткілікті ойластырылмаған жауап жоспары; тапсырмаларды шеше алмау, тапсырмаларды жалпы түрде орындау; нормадан асатын қателіктер мен кемшіліктерді қабылдау.	Тапсырмаларды шешу үшін білімді, алгоритмдерді қолдану; алмау; қорытынды және жалпылау жасай алмау. Қорытынды бақылау жүргізу қағидаларын бұзу.
3.	<b>Таңдалған әдістеменің ұсынылған практикалық тапсырмаға қолданылуын бағалау және талдау, алынған</b>	Оқу тапсырмасын толық орындау, қойылған сұраққа толық, дәлелді	Тұжырымдамалық материалды пайдалануда 3-4 дәлсіздікке, жалпылау мен	Негізделген ғылыми ережелердің қолданылуы туралы тұжырымдар нақты емес және нәтижесіз, стилистикалық	Тапсырма өрескел қателіктер мен орындалды, сұрақтарға жауаптар	Тапсырма орындалды, қойылған сұрақтарға



	<p><b>нәтиженің негіздемесі</b></p>	<p>жауап, курстың практикалық мәселелерін шешу; Ғылыми ережелер, қолданылған әдістемелер мен технологияның дәйекті, қисынды және дұрыс негіздемесі, сауаттылық, ғылыми тілдің нормаларын сақтау, тұжырымдарға әсер етпейтін материалды ұсынуда 1-2 дәлсіздікке жол беріледі (+графикалық деректер арқылы негіздеу нәтижелерін визуализациялау).</p>	<p>тұжырымдардағы кішігірім қателіктерге жол беріледі, бұл тапсырманың жалпы деңгейіне әсер етпейді.</p>	<p>және грамматикалық қателіктер, сондай-ақ практикалық шешімнің нәтижелерін өңдеуде дәлсіздіктер болуы</p>	<p>толық емес, тұжырымдамалық материалдар мен дәлелдер нашар пайдаланылды.</p>	<p>жауаптар жоқ, талдау материалдары мен құралдары пайдаланылмайды. Қорытынды бақылау жүргізу қағидаларын бұзу.</p>
--	-------------------------------------	---	--	---	--	---