Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Северо-Западный университет»[1]

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борзов Александр Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.08.2026 17:16:29
Уникальный программный ключ:
455c1bb9c883bfa2e44bcad3e1ef4a33800

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ» ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА НА 2026/2027 УЧЕБНЫЙ ГОД

ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ НАПРАВЛЕННОСТЬ (ПРОФИЛЬ) ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА — «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ»

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ - ОЧНАЯ
СРОК ОБУЧЕНИЯ – 4 года
ГОД НАБОРА - 2026

Санкт-Петербург, 2026

1 Приказом ректора Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет» от 07.08.2026 № 21/1/26-О внесены изменения в обязательные компоненты основной образовательной программы высшего образования в части уточнения дат, устанавливающих периоды ее реализации для обучающихся 2026 года набора.

Изначально компоненты основной образовательной программы высшего образования для обучающихся 2026 года набора были утверждены приказом ректора Автономной некоммерческой организации высшего образования «Северо-Западный университет» от 13.04.2026 № 14/1/26-О.

Рабочая программа учебной дисциплины **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**, обязательного компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление Направленность (профиль) программы бакалавриата – «Организация государственного и муниципального управления»** разработана с учётом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы образовательной организации.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована образовательной организацией при реализации учебной дисциплины **КОНФЛИКТОЛОГИЯ** (контактная работа педагогического работника с обучающимся при проведении практических/ лабораторных занятий (при наличии) по дисциплине), обязательного компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление Направленность (профиль) программы бакалавриата – «Организация государственного и муниципального управления»**, в условиях выполнения обучающимися определённых видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей основной образовательной программы высшего образования.

1. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель обучения по дисциплине «Конфликтология» - овладение обучающимися практическими умениями в области управления конфликтами, а также знакомство обучающихся с субъективно-объективной природой конфликта, конфликтогенами и их видами.

Задачи изучения дисциплины «Конфликтология»:

- формирование положительной мотивации к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;
- обучение практике работы по диагностике конфликтов;
- овладение знаниями и первичными навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях;
- выработка умения определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов;
- формирование первичных навыков конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов;
- анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов;
- рассмотрение области практического применения конфликтологических знаний в профессиональной и других сферах деятельности.

Воспитательная цель - развитие личности гражданина, ориентированной на традиционные духовные, культурные, нравственные и семейные ценности российского общества, способной к активной адаптации в обществе и активной жизненной позиции, а также готовой к трудовой деятельности, продолжению профессионального образования, самообразованию и самосовершенствованию. .

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология» направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования - программе бакалавриата - по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Организация государственного и муниципального управления» универсальной компетенции УК-3 (УК-3.1, УК-3.2)

Код и описание компетенции	**Код и наименование индикатора достижения УК**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**УК-3.1** Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	***Знает:*** основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; основные принципы командной работы. ***Умеет:*** выявлять особенности поведения и интересы участников командной работы, определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели. ***Владеет:*** навыком анализировать аспекты межличностных и групповых коммуникаций.
	УК-3.2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде	***Знает:*** особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе. ***Умеет:*** устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. ***Владеет:*** основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде;

		идеями, информацией, знанием и опытом в командной работе; способностью реализовывать свою роль в командной работе с учетом особенностей поведения и интересов участников командной работы; способностью нести личную ответственность в командной работе.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.28 «Конфликтология» реализуется в рамках обязательной части Блока I «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

Дисциплина Б1.О.28 «Конфликтология» изучается в 4 семестре, в качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен, который входит в общую трудоемкость дисциплины.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

Согласно учебным планам общая трудоемкость дисциплины «Конфликтология» составляет 4 зачетные единицы (144 часов).

Очная форма обучения

Вид учебной работы	**Всего часов**	**Семестр** 4
Контактная работа всего, в том числе:	56	56
Лекции	36	36
Практические занятия	18	18
Семинарские занятия	Не предусмотрено	
Лабораторные работы	Не предусмотрено	
Консультации	2	2
Самостоятельная работа	52	**52**
Промежуточная аттестация - экзамен	**36**	**36**
Общая трудоемкость	**1447**	**144**

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций, семинарских и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На семинарах имеет место формирование навыков профессиональной полемики и закрепление обсуждаемого материала. На практических занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий Тематический план для очной формы обучения

№	Наименование темы	Всего часов	Контактные (аудиторные) часы	Из них				Консультация	Самостоятельная работа	Контроль	Формируемые компетенции
				Лекции	Семинарские занятия	Практические занятия	Лабораторные работы				
1	Теоретические основы конфликтологии	16	10	8		2			6		УК-3.1, УК - 3.2
2	Анализ, диагностика, прогнозирование	12	6	4		2			6		
3	Конфликтные факторы в современной	12	6	4		2			6		
4	Бизнес-конфликты	12	6	4		2			6		
5	Предупреждение конфликтов	12	6	4		2			6		
6	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как	12	6	4		2			6		
7	Стратегия поведения в конфликте	14	6	4		2			8		
8	Социально -психологические технологи	16	8	4		4			8		
	Консультации	**2**						**2**	**34**		
	Промежуточная аттестация по дисциплине - экзамен	**36**				4				**36**	
	Итого:	**144**	56	36		18		2	52	36	

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Теоретические основы конфликтологии (УК-3.1, УК - 3.2)

Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества. Современная конфликтология как меганаука (теория конфликта в философии и естествознании, экономической теории, психологии, математических науках, место конфликтологии в теории управления). Понятие конфликта, его сущности. Структура и процесс развития конфликта. Классификация, типология конфликтов* .

Тема 2. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов (УК- 3.1, УК - 3.2)

Философия управления конфликтами. Метод сбора социальной информации. Методики анализа конфликта. Субъекты конфликта. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ*.

Тема 3. Конфликтные факторы в современной России (УК- 3.1, УК - 3.2)

Для самостоятельного изучения. 10 Современные социально-экономические и управленческие

реалии в современной России. Основные конфликтные факторы в демократической России: вызовы глобализации; конфликтное трансграничное,
межэтническое пространство; Россия в ряду различных стран мира по социальноэкономическим показателям; передел собственности (приватизация, национализация); вопросы неравенства бедных и богатых; вопросы конфликта межу правящей элитой и народом. Политические конфликты*.

Тема 4. Бизнес-конфликты
(УК- 3.1, УК - 3.2)

Бизнес-конфликты и их виды: конкуренция; бизнес-государство; корпоративные конфликты; гринмэйл; споры хозяйствующих субъектов; производители - потребители товаров и услуг; конфликты в торговле; собственность - менеджмент; банкротство (несостоятельность). Неуплата налогов, сборов и таможенных пошлин. Корпоративные конфликты. Рейдерство. Технологии недружественных поглощений и система защиты. Лесные войны в России. Коррупция и антикоррупционная стратегия*.

Тема 5. Предупреждение конфликтов
(УК- 3.1, УК - 3.2)

Основные направления социально-управленческого подхода в предупреждении конфликтов: оценка качества менеджмента организации; организационные изменения; корпоративная культура. Социальная ответственность бизнеса и власти. Институты, технологии, критерии оценки социальной ответственности бизнеса. Социальная активность и ответственность личности*.

Тема 6. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов
(УК- 3.1, УК - 3.2)

Структурирование конфликта в организации. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг. Этапы и методы принятия решений. Методы принятия управленческих решений: неформальные методы принятия решений; коллективные методы обсуждения и принятия решений; количественные методы принятия решений. Метод Дельфи. Метод номинальной группы. Принцип Парето. Правила Эйзенхауэра. Модель оптимального управленческого решения. Рекомендации Ф. Лютенса*.

Тема 7. Стратегия поведения в конфликте
(УК- 3.1, УК - 3.2)

Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга: стратегия как план; стратегия как прием; стратегия как паттерн; стратегия как позиция; стратегия как перспектива. Экономические стратегические альтернативы: стратегия роста; стратегия стабилизации; стратегия экономии;
комбинированная стратегия. Понятие стратегии экономии: стратегия ликвидации; стратегия «сбора урожая»; стратегия сокращения; стратегия сокращения расходов. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.
Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов*.

Тема 8. Социально-психологические технологии управления конфликтами
(УК- 3.1, УК - 3.2)

Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов. Понятие научающейся организации. Особенности культуры России. Этика деловых отношений. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества. Процедуры успешного проведения переговоров. Манеры, стили и моральный кодекс переговоров. Посредничество и переговоры*.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине «Конфликтология» включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада по заданной проблеме;
- разработка презентаций;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- выполнение контрольных заданий;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к семинарским и практическим занятиям;
- подготовка к экзамену.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.	Общие методические рекомендации по изучению дисциплины.
2.	Методические рекомендации по самостоятельной работе.
3.	Вопросы для письменного/устного опроса, тематика докладов
4.	Контрольные задания (варианты).
5.	Тестовые задания.
6.	Темы для разработки презентаций
7.	Темы для Круглого стола
8.	Вопросы к экзамену.

7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций, определен в Положении о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в АНО ВО «СЗУ».

7.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Текущий контроль успеваемости обучающихся осуществляется по результатам выполнения ими контрольных заданий, тестов, докладов, презентаций, ответов на устные/письменные опросы.

Критерии оценки результатов письменного опроса для проведения текущего контроля по дисциплине

Критерии	Показатели
1 .Новизна текста Макс. - 20 баллов	- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений

2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 50 баллов	- соответствие плана теме; - соответствие содержания теме и плану; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому
3. Грамотность Макс. - 30 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Оценивание письменного опроса

Оценивается по 100-балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 - 100 баллов - «отлично»;
- 70 - 75 баллов - «хорошо»;
- 51 - 69 баллов - «удовлетворительно;
- менее 51 балла - «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

Критерии оценки доклада для проведения текущего контроля по дисциплине

Критерии	Показатели
1 .Новизна текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме; - соответствие содержания теме и плану; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;

	вопросу, аргументировать основные положения и выводы
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.)
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему; - культура оформления: выделение абзацев
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль

Оценивание контрольного задания

Оценивается по 100-балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 - 100 баллов - «отлично»;
- 70 - 75 баллов - «хорошо»;
- 51 - 69 баллов - «удовлетворительно;
- менее 51 балла - «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

Критерии оценки результатов тестирования для проведения текущего контроля по дисциплине

% верных решений (ответов)	**Оценка**
85-100	5 - отлично
71-84	4 - хорошо
50-70	3 - удовлетворительно
0-49	2 - неудовлетворительно

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации для проведения текущего контроля по дисциплине

Критерии	Показатели
1.Новизна материала Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.)
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 30 баллов	- грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - дизайн

Оценивание презентации

Оценивается по 100-балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 - 100 баллов - «отлично»;
- 70 - 75 баллов - «хорошо»;
- 51 - 69 баллов - «удовлетворительно;
- менее 51 балла - «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология» показателями оценивания компетенций являются результаты обучения по дисциплине (знает, умеет, владеет).

Показатели оценивания компетенций
УК-3.1
Знает: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; основные принципы командной работы. ***Умеет:*** выявлять особенности поведения и интересы участников командной работы, определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели. ***Владеет***: навыком анализировать аспекты межличностных и групповых коммуникаций.
УК-3.2
Знает: особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе. ***Умеет:*** устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. ***Владеет:*** основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; способностью обмениваться идеями, информацией, знанием и опытом в командной работе; способностью реализовывать свою роль в командной работе с учетом особенностей поведения и интересов участников командной работы; способностью нести личную ответственность в командной работе.

Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций			
«Недостаточный» Компетенции не сформированы	**«Пороговый»** Компетенции сформированы	**«Продвинутый»** Компетенции сформированы	**«Высокий»** Компетенции сформированы
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускает принципиальные	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала;	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание

вопросы билета, - отсутствие знаний и непонимание основных понятий и категорий дисциплины; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания.	-способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; -правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; -умение решать практические задания; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета,	и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также на дополнительные вопросы; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и
Оценка «неудовлетворительно	**Оценка «удовлетворительно**	**Оценка «хорошо»**	**Оценка «отлично»**

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной, и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам обучения (знания, умения, навыки).

Оценка «отлично» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если хотя бы одна из компетенций, закреплённых за дисциплиной, сформирована на уровне ниже «порогового».

7.2. Контрольные задания и практические задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контрольные работы по дисциплине (УК-3.1; УК-3.2)

Контрольная работа № 1
Тема 1. Теоретические основы конфликтологии
Темы рефератов:

1. *Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.*
2. *Особенности развития воззрений на конфликт в древнее время.*
3. *Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX и XX веках.*
4. *Соотношение объективных и субъективных причин конфликтов.*

Практические задания: (УК- 3.1, УК - 3.2)

1. Составить схему соотношения конфликтологии с другими отраслями научных знаний.
2. Определить задачи конфликтологии в соответствии с поставленными

целями.

Цели	Задачи
1. Исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки: интенсивное развитие конфликтологической теории: • создание системы конфликтологического образования в стране; • пропаганда конфликтологических знаний в обществе; • организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию,	
2. Создание системы конфликтологического образования в стране; пропаганда конфликтологических взглядов в обществе.	
3. Подготовка в России практических работников-	

3. Дополнить таблицу: Типы конфликтных личностей (по С. М. Емельянову)

Тип конфликтной личности	Поведенческие характеристики
	Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любуется своими страданиями и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо
	Подозрителен. Прямолинеен и негибок. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Выражение недоброжелательности со стороны окружающих воспринимает как обиду. Малокритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям
	Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Отличается плохо предсказуемым поведением, часто ведет себя вызывающе, агрессивно. Может не обращать внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта извлекает мало уроков
	Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям.Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Может разорвать отношения с друзьями из-за кажущейся обиды. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь болезнями (бессонница, головные боли и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе
	Неустойчивая оценка в мнениях. Внутренне противоречив. Обладает легкой внушаемостью. Зависит от мнения окружающих. Характерна некоторая непоследовательность в поведении. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Почти не задумывается над причинами и последствиями поступков, как своих, так и окружающих

Ответить на вопросы:

1. Дайте характеристику основных предпосылок формирования конфликтологических идей.
2. Назовите отрасли отечественной конфликтологии и дайте их сравнительную характеристику.
3. Обоснуйте периодизацию истории развития отечественной конфликтологии.
4. Раскройте проблему системного подхода к изучению конфликтов.

Контрольная работа № 2
Тема 2. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов

Ответить на вопросы:

1. Охарактеризуйте основные группы понятий в универсальной понятийной схеме описания конфликтов.
2. Раскройте значение, предмет и задачи конфликтологии.
3. Дайте характеристику эволюции конфликтов.
4. Охарактеризуйте религиозные воззрения на конфликты.

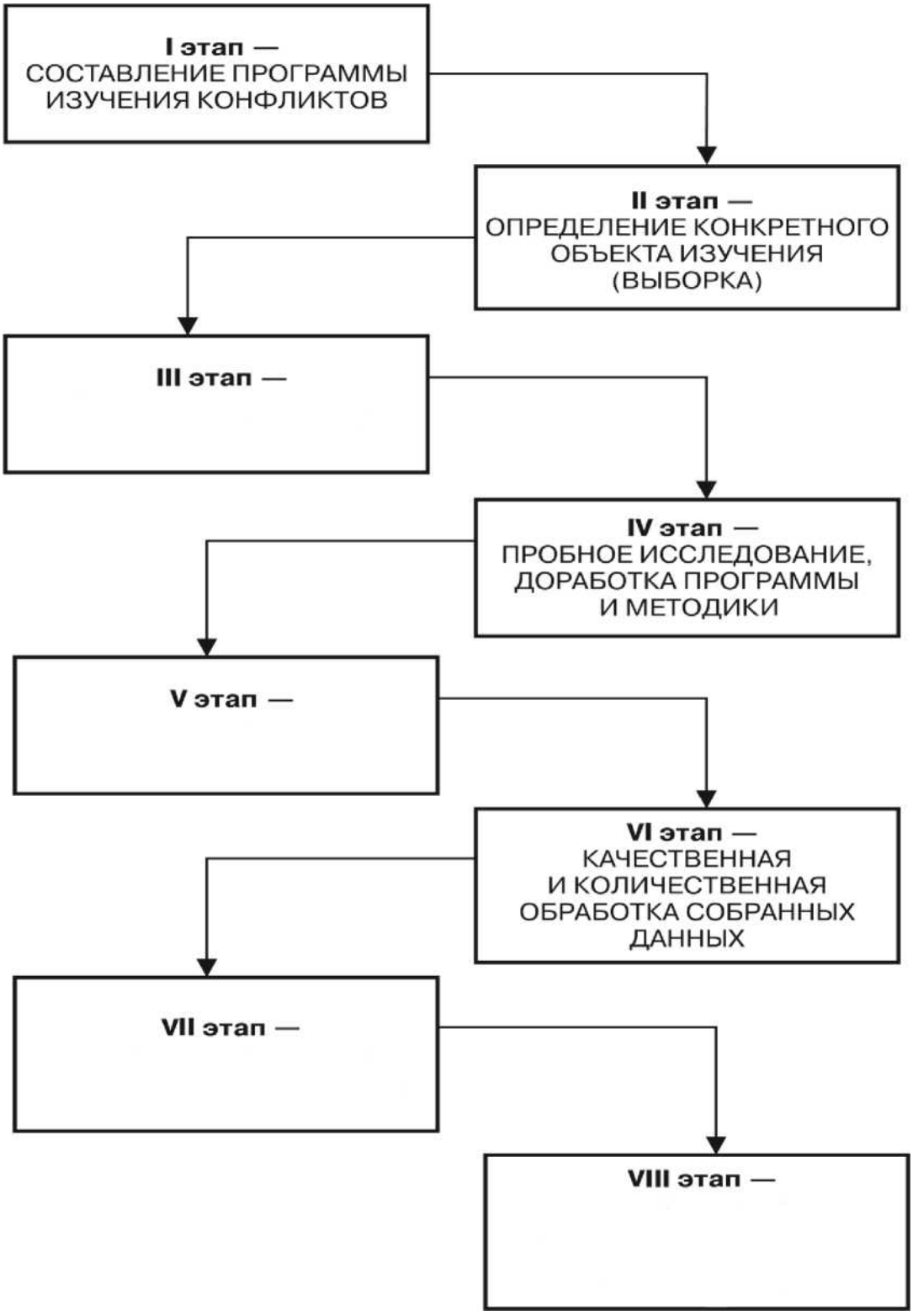
Практические задания (УК-3.1; УК-3.2)**:**

1. Периодизация истории отечественной конфликтологии Дополнить схему периодизации (даты)



2. Составить схему соотношения эмпирического и теоретического в исследовании конфликтов.
3. Основные этапы изучения конфликтов (по В. А. Ядову)

Дополнить схему:



Контрольная работа № 3
Тема 2. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.
Тема 5. Предупреждение конфликтов.

Ответить на вопросы:

1. Возможно ли прогнозировать возникновение конфликтной ситуации и конфликта? И если возможно, то как?
2. *Методы прогнозирования конфликтных ситуаций в трудовых коллективах*

3. Обозначить роль конфликтологической диагностики в определении природы и причин конфликта

Практические задания: (УК- 3.1, УК - 3.2)

1. Данный конфликт начался совсем недавно (меньше двух месяцев назад) в отделе бухгалтерии в небольшой по численности работающего персонала коммерческой организации, занимающейся предоставлением медицинских услуг.

Когда стало очевидно, что два человека, работающие в отделе, не справляются со своей работой, было решено нанять секретаря для выполнения достаточно простой работы (такой, как копирование, распечатка необходимых бумаг, набор текста).

Девушка, занявшая это место, действительно могла бы облегчить работу отделу, если бы не начала конфликтовать с бухгалтером.

С самого начала Елена Андреевна заметила, что многие её задания остаются невыполненными и исполняются только при повторном напоминании. Особенно это было заметно на фоне того, что все просьбы руководителя отдела исполнялись молниеносно. Сначала она думала, что Ирина действительно не успевает выполнять все работы (хотя она злилась, потому что её задания вовсе не были менее важными, чем поручения Игоря Сергеевича). Но после того как Елена Андреевна несколько раз увидела секретаря, увлечённой пасьянсом, несмотря на скопившиеся задания, поняла, что её просто игнорируют. Елена Андреевна вспылила и стала в достаточно эмоциональной форме излагать свои претензии Ирине. Выяснить у секретаря причины такого отношения к работе не удавалось, поскольку в ответ та только обиженно смотрела и говорила, что она весь день работала и вот только на минуточку решила отдохнуть. И еле слышно буркнула под нос: «Ну не нравишься ты мне...» Елена Андреевна сделала вид, что ничего не слышала. Когда же через пару дней Елена Андреевна, не выдержав, пришла к своему начальнику, тот сказал, что ей просто кажется, а дел у секретаря действительно много. После очередной жалобы он решил подойти к Ирине, но теперь она даже не оправдывалась, а просто отрицала, что вообще умеет включать игры.

Игорь Сергеевич испытывал к ней симпатию, поэтому сразу ей поверил, а Елену Андреевну попросил понять, что у девушки много работы и она может что-то не успевать. Конфликт долго оставался неразрешённым. Елене надоедало по много раз требовать одного и того же от секретаря, и она делала сама всё, что ей нужно, после того как Ирина покидала рабочее место.

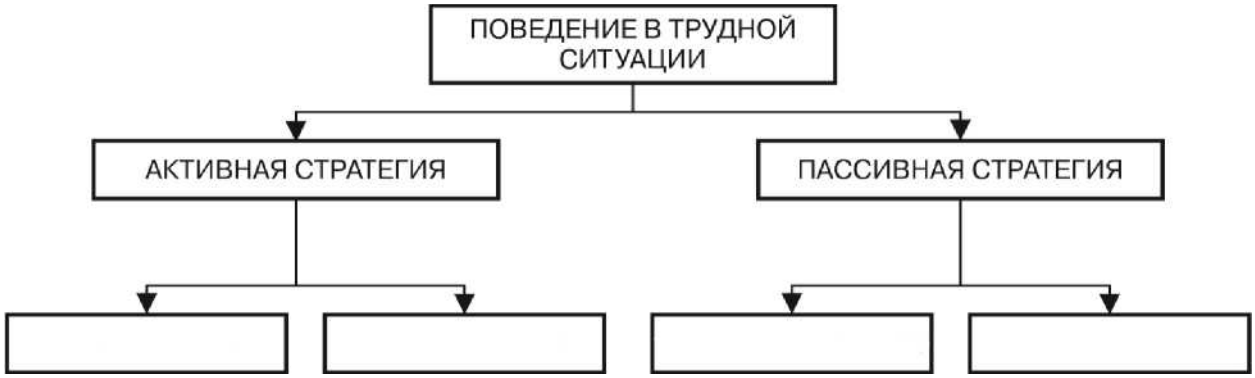
Но после очередной жалобы начальнику она заметила, что Игорь Сергеевич изобразил на лице чуть ли не страдание. Он посочувствовал Елене Андреевне и «вдруг вспомнил», что ведь они взяли секретаря на неполный рабочий день, а значит и платят ей не столько, сколько планировали, а в два раза меньше. Он пообещал найти ещё одного секретаря на оставшуюся часть дня. И хотя для этого пришлось бы дополнительно вкладывать средства в поиск нового сотрудника, он решил добиться разрешения на это своего начальства. Действительно, вскоре появился ещё один секретарь, и обстановка стала возвращаться в норму.

Задание. Выделить следующие структурные элементы конфликта:

2. Субъекты конфликта - люди, которые вступают в конфликт; активные участники конфликта.
3. Предмет конфликта - то, из-за чего происходит конфликт, имеет разное значение для субъектов конфликта; может быть материальным и не материальным.
4. Мотивы конфликта - побудительные силы, которые двигают человеком и определяют его действия, как конфликтные (интересы, убеждения, взгляды, цели).
5. Образ конфликтной ситуации - отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

6. Позиции участников по отношению друг к другу - структурная единица, характеризующая действия субъектов по отношению друг к другу.

2. Дополнить схему отображающую поведение человека в трудной ситуации:



3. Дать классификацию причин возникновения конфликтов.

Контрольная работа № 4
Тема №2. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов

Ответить на вопросы:

1. Характеристика метода факторного анализа, на основе которого рассчитывается коэффициент социальной напряженности (Г.И. Козырев).
2. **Методики прогнозирования конфликта.**
3. Анализ структурных компонентов конфликта.

Практические задания: (УК- 3.1, УК - 3.2)

1. Вспомните одну из трудных (конфликтных) ситуаций, в которых вы оказывались ранее. Охарактеризуйте свое поведение в ней. Проанализируйте конструктивную и деструктивную функции этой ситуации.
2. Составить короткую диагностическую анкету «Воздействие конфликтогенов на личность» с целью проведения небольшого исследования: какие конфликтогены сильнее всего воздействуют на человека, вызывая наибольшую агрессию.
3. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Контрольная работа № 5

Тема 4. Бизнес-конфликты
Тема 6. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов

Практические задания: (УК- 3.1, УК - 3.2)

1. Задача: Вы - начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную - молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.
2. Задача: Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
3. Определите природу конфликта в следующей ситуации:

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Ответить на вопросы:

1. Корпоративные конфликты и конфликты интересов.
2. Внутренний контроль за состоянием корпоративного управления в компании.
3. Технологии недружественных поглощений и система защиты.

Контрольная работа № 6
Тема 7. Стратегия поведения в конфликте.
Тема 8. Социально-психологические технологии управления конфликтами.

Ответить на вопросы:

1. Как определяется понятие «стратегия поведения» в конфликте?
2. В чем состоит стратегия соперничества и в каких ситуациях она применима?
3. В каких обстоятельствах эффективен компромисс?
4. Какие обстоятельства конфликта могут вынудить прибегнуть к уступке?
5. В чем преимущества сотрудничества по сравнению с другими стратегиями?

Практические задания: (УК- 3.1, УК - 3.2)

1. Рационально-интуитивная модель разрешения конфликта Д.Г. Скотт

Заполнить таблицу:

В О П Р О С	**СТРАТЕГИЯ**
I. Являются ли причиной конфликта эмоции? Препятствуют ли они его разрешению? Если да, то: Каковы эти эмоции?	
1) Раздражение?	
2) Недоверие?	
3)Страх?	
4) Другие негативные эмоции (отвращение, презрение и т.п.)?	
П. Каковы скрытые причины конфликтной ситуации?	
Ш. Вызван ли конфликт непониманием оппонентов	
IV. Вызван ли конфликт тем обстоятельством, что кто-то не	
берет на себя ответственности за какие-то действия?	
V. Какой из стилей поведения был бы лучшим в данной конфликтной ситуации?	
VI. Имеются ли особые личностные факторы, которые должны быть учтены при решении конфликта?	
VII. Какого рода альтернативы и решения возможны?	

2. Ситуационная задача:

Алина, 27 лет - менеджер крупной международной аудиторской фирмы.

Я считаю, что я умна, красива, независима, предприимчива, возможно, горда и чрезмерно требовательна к другим. В последнем я неуверена, это со слов сотрудников.

Я работаю в мужском коллективе, где царит правило: «Женщина - низшее существо, ее мнение можно не слушать», поэтому все мои качества никого не интересуют. А я мастер своего дела, я стремлюсь все делать наилучшим образом, но если я на работе сделала за день столько, сколько каждый из сотрудников мужского пола делает за неделю, - это никем не принимается во внимание.

Уйти мне с этой работы некуда - никто меня с моими знаниями, желаниями и умениями не ждет. А если и ждет, то видит во мне только сексуальный объект.

Многие на фирме меня не понимают. Например, если в солидной фирме принято носить деловые костюмы, а мне хочется надеть свитер, то я оденусь так, как считаю нужным, так как внутренняя свобода важнее. Да и какая разница как я одета, если я отличный специалист и приношу фирме солидный доход.

Но директор фирмы уже намекал мне, что может меня уволить, если я не буду соответствовать нормам, которые выполняют все. Но я ведь не все. И я жаловалась директору на непристойное поведение по отношению ко мне мужчин нашего коллектива. Их поведение разве соответствует нормам? На что директор только руками развел и сказал: «А что ж вы хотели в мужском коллективе?»

Посоветуйте, как мне себя вести, чтобы не было конфликтных ситуаций?

Должна ли я «наступить» на свою индивидуальность и стать серой мышкой?

3. Ситуационная задача:

Марина Викторовна, 39 лет, руководитель фирмы, высококвалифицированный специалист. Она требовательна к себе и к другим.

В ее подчинении 11 человек. Каждый имеет свои обязанности. Их работа в основном устраивала руководителя. Но после защиты диссертации и введения некоторых новшеств на фирме повысился интерес клиентов к ней, а также возрос ее рейтинг. Соответственно требования руководителя к качеству работы специалистов коллектива возросли. Но сотрудники коллектива неоднозначно восприняли повышенную требовательность руководителя. И вместо более качественной слаженной работы, повышения своих знаний и квалификационного уровня они стали доказывать друг другу и руководителю, что один лучше другого. В результате чего стали возникать конфликтные ситуации между сотрудниками. И уровень качества работы членов коллектива стал падать.

Проанализируйте ситуацию.

Определите, какие меры (технологии) необходимо принять руководителю, чтобы снизить до минимума конфликтные противоречия в коллективе.

Контрольная работа №7

Ответить на вопросы:

1. Баланс взаимозависимости в решениях и действиях
2. Баланс самооценки и внешней оценки в разрешении конфликтов
3. *В чем заключается технология предупреждения конфликтов?*

Практические задания: (УК- 3.1, УК - 3.2)

1. Заполнить пробелы в таблице:

Графы конфликтных реакций

1.	Соперничество	2.	Избегание	3.	Сотрудничество
	- спор; - борьба; - вызов; - обвинение; - месть; - неистовство; - словесные атаки; - унижение; - триангуляция; - драка; - цинизм.				- диалог; - переговоры; - голосование; - убеждение; - объединение; - логические рассуждения (совместный анализ и синтез); - обоюдовыгодный договор.
4.	Компромисс	5.	Приспособление	6.	Амортизация
			- согласие без борьбы; - согласие без конструктивного обсуждения; - мазохизм; - заискивание; - принятие поражения.		

2. Составить схему ориентационной стратегии разрешения конфликтов «выиграть/выиграть» Х. Корнелиус и Ш. Фейр

3. Составить схему разрешения конфликтов по Ч. Ликсону и Д. Дэну

Темы рефератов: (УК- 3.1, УК - 3.2)

1. Определение конфликта и конфликтной ситуации
2. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
3. *Прогнозирование конфликта на основе методики оценки конфликта*
4. Инструментарий технологии диагностики конфликтов
5. Условия и факторы продуктивного разрешения конфликтов
6. Теория конфликта и социального взаимодействия Р. Парка
7. Социальное партнерство: его примирительная функция в достижении согласия в коллективном трудовом споре
8. Основные стратегии переговоров в разрешении конфликтов социально

трудового характера

9. Посредничество как социально-психологическая технология и главное условие достижения успеха в разрешении конфликта

10. Решение конфликтов посредством сотрудничества

11. Решение конфликта путем приспособления или уступки

12. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов.

13. Внутрикорпоративный конфликт между акционером-руководителем и акционерами (участниками)

14. Основные направления защиты при корпоративных конфликтах

15. Выработка эффективных механизмов согласования разнонаправленных интересов многочисленных участников корпоративных отношений

Задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

По решению кафедры и при наличии соответствующих материалов в базе «Федерального интернет-экзамена в сфере профессионального образования.» (ФЭПО) промежуточная аттестация может проводиться в форме интернет-экзамена ФЭПО. ФЭПО представляет собой компьютерное тестирование обучающихся университета с использованием среды «Интернет» в режиме «онлайн».

Зачёт может проводится по билетам, которые включают в себя один теоретический вопрос и одно практическое задание.

Теоретические вопросы для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности знаний, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования.

Практические задания для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности умений и навыков, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования. Практические задания билета формируются из заданий, представленных в разделе оценочных материалов для текущего контроля успеваемости.

Зачет также может проводится в виде блиц-опроса в студенческой группе и индивидуального собеседования с обучающимся по всем вопросам, выносимым на промежуточную аттестацию по дисциплине

Тест для проведения промежуточной аттестации (УК-3.1; УК-3.2)

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:
а) в конце 50-х г. XIX века;
б) в конце 50-х г. XX века;(+)
в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
а) структурные методы;
б) метод картографии;
в) опрос. (+)

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:
а) Конфуцию; (+)
б) Гераклиту;
в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):
а) этапы конфликта;
б) фазы конфликта;
в) содержание конфликта. (+)

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

а) начальной фазе; (+)
б) фазе подъема;
в) пике конфликта;
г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:
а) соглашение;
б) столкновение; (+)
в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:
а) психологии;
б) социологии; (+)
в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
а) конфликтными отношениями;
б) конфликтной ситуацией; (+)
в) инцидентом.

9. Конфликт равен:
а) конфликтная ситуация + инцидент; (+)
б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
а) межличностные;
б) межгрупповые;
в) классовые;
г) межгосударственные;
д) межнациональные;
е) внутриличностные. (+)

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:
а) конфронтация;
б) соперничество;
в) конкуренция. (+)

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее): а) конструктивная модель;
б) деструктивная;
в) конформистская;
г) нонконформистская. (+)

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:
а) ригидному;
б) сверхточному;
в) «бесконфликтному». (+)

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс; (+)
б) сотрудничество;
в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:
а) суггестором;
б) медиатором; (+)
в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):
а) дизъюнктивный;
б) конъюктивный;
в) субъективный; (+)
г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:
а) манипуляцией; (+)
б) суггестией;
в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:
а) ультимативной тактике;
б) тактике выжимания уступок; (+)
в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
а) конфликтом; (+)
б) конкуренцией;
в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
а) конструктивными; (+)
б) деструктивными;
в) реалистическими.

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа; (+)
г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

22. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:
а) Ч. Освуд; (+)
б) В. Линкольн;
в) Л. Томпсон;
г) Р. Фишер;
д) Ш. и Г. Боуэр.

23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

а) в 1972 г. в США;
б) в 1986 г. в Австралии; (+)
в) в 1989 г. в Германии;
г) в 1985 г. Швейцарии;
д) в 1992 г. в России.

24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:
а) в Москве в 1992 г.;
б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.; (+)
в) в Сочи в 1995 г.;
г) во Владивостоке в 1993 г.;
д) в Твери в 1998 г.

25. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами: а) социологический метод;
б) метод тестирования;
в) метод картографии; (+)
г) метод наблюдения;
д) метод эксперимента.

26. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними; (+)
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

27. Конфликтная ситуация — это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; (+)

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта;
д) этап развития конфликта.

28. Причина конфликта - это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
(+)
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.

29. Конфликтогены - это:
а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту; (+)
б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
д) поведенческие реакции личности в конфликте.

30. К какому типу кофликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:
а) снисходительное отношение;
б) негативное отношение; (+)
в) менторские отношения;
г) нарушение этики;
д) нечестность и неискренность.

31. Управление конфликтами — это:
а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт; (+)
в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

32. Содержание управления конфликтами включает:
а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение; (+)
б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

33. Предпосылками разрешения конфликта являются:
а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; (+)

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

34. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
б) компромисс, борьба, сотрудничество;
в) рациональная, иррациональная, конформистская;
г) конструктивная, деструктивная, конформистская; (+)
д) борьба, уступка, компромисс.

35. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:
а) К. Томас и Р. Киллмен; (+)
б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
г) М. Дойч и Д. Скотт;

д) Р. Фишер и У. Юри.

36. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:
а) 1;
б) 2;
в) 3;
г) 4;
д) 5. (+)

37. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:
а) ригидный тип;
б) неуправляемый тип;
в) демонстративный тип; (+)
г) сверхточный тип;
д) «бесконфликтный тип».

38. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:
а) обмену информацией; (+)
б) налаживанию добрых взаимоотношений;
в) достижению взаимопонимания;
г) расширению темы общения;
д) усилению информационного воздействия на партнера.

39. Технологии рационального поведения в конфликте — это:
а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций; (+) б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

40. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:
а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры; (+)
б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
в) регрессия, сублимация, визуализация;
г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

41. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:
а) 1;
б) 2;
в) 3;
г) 4; (+) д) 5.

42. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - выигрыш за счет проигрыша оппонента:
а) «выигрыш - выигрыш»;
б) «выигрыш - проигрыш»; (+)
в) «проигрыш - проигрыш»;

г) «проигрыш - выигрыш»;
д) «выигрыш - проигрыш» и «проигрыш - выигрыш».

43. Внутриличностный конфликт - это:
а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
в) столкновение противоположно направленных мотивов личности; (+)
г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

44. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:
а) З. Фрейду; (+)
б) А. Адлеру;
в) К. Юнгу;
г) Э. Фромму;
д) К. Левину.

45. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:
а) З. Фрейду;
б) А. Адлеру;
в) К. Юнгу; (+)
г) Э. Фромму;
д) К. Левину.

46. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:
а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация; (+)
в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

47. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):
а) информационные факторы;
б) поведенческие факторы;
в) факторы отношений;
г) ценностные факторы; (+)
д) структурные факторы.

48. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: + ± а) взаимно-положительный;
б) взаимно-отрицательный;
в) односторонне положительно-отрицательный;
г) односторонне противоречиво-положительный; (+)
д) взаимно-противоречивый.

49. К групповым конфликтам относятся конфликты:
а) личность - группа;
б) группа - группа;
в) личность - группа и группа - группа; (+)

г) руководитель - коллектив;
д) микрогруппа - микрогруппа внутри коллектива.

50. Конфликт в обществе - это:
а) конфликты в любых социальных группах;
б) конфликты в больших социальных группах;
в) конфликты между государствами;
г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной); (+)
д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

51. Политические конфликты - это:
а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти; (+)
г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

52. Основным предметом политических конфликтов является:
а) политический интерес;
б) политическая власть в различных социальных структурах;
в) государственная власть; (+)
г) политическое сознание людей;
д) политические партии.

53. Социальные конфликты - это:
а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере; (+)
г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социальноэкономического положения;
д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

54. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:
а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства; (+) д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

55. Конфликт в организации - это:
а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации; (+)
б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;

г) конфликты между различными структурными элементами организации;
д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

56. Семейный конфликт - это:
а) конфликт между супругами;
б) конфликт между родителями и детьми;
в) конфликт родственников;
г) конфликт между различными семьями;
д) конфликт между любыми членами семьи. (+)

57. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:
а) 2;
б) 3;
в) 4; (+)

г) 5;
д) 6.

58. Под конфликтами в сфере управления понимают:
а) конфликт между субъектами и объектами управления;
б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления; (+)
в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
г) конфликты между руководителем и подчиненными;
д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

59. Под глобальными конфликтами понимают:
а) конфликты между регионами;
б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации; (+)

в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

60. Предметом конфликтологии являются:
а) конфликты;
б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, (+)
а также принципы и технологии управления ими;
в) любые столкновения.

61. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:
а) социального неравенства людей
б) естественной агрессивности человека вообще (+)
в) несовершенства человеческой психики

62. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:
а) нехватка средств к существованию (+)
б) деньги
в) престиж
г) власть

63. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции —

это:
а) рефлексивная защита (+)
б) рефлексивное управление
в) рефлексивный прогноз

64. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:
а) стремление — избегание»
б) двойное «стремление — избегание» (+)
в)»избегание — избегания»

65. Стратегические методы разрешения конфликта:
а) планирование социального развития (+)
б) конкретные требования к работе каждого (+)

в) система поощрения за инициативу (+)
г) добросовестность

66. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:
а)когда в его основе лежат личные противоречия (+)
б) таких случаев нет
в) когда в его основе лежат групповые противоречия

67. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:
а)по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений (+)
б) по регуляции взаимоотношений
в) по выдвижению контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

68. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:
а) произвольно
б) не обязательно (+)
в) обязательно последовательно

69. Забастовочный комитет можно определить как:
а) организатор конфликта (+)
б) подстрекатель конфликта
в) пособник конфликта

70. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:
а) своими социальными функциями и ролью
б) личностными особенностями
в) своими интересами
г) ситуацией
д) намерениями оппонентов
е) все варианты верны (+)

71. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие. Какое:
а) ценностное
б) принудительное
в) информационное
г) все варианты верны (+)

72. Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является:
а) социальным (+)

б) психологическим
в) культурным

73. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:
а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
б) конфликт присущ человеку как и всем животным
в) конфликт функционален для социальных систем,
г) конфликт созидателен
д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы
е) все варианты верны (+)

74. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:
а) «сглаживание»
б) «скрытых действий» (+)
в) «быстрого решения»

75. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:
а) посредник
б) пособник
в) подстрекатель (+)

76. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:
а) не верно
б) верно (+)
в) отчасти верно

77. Метод практической эмпатии означает:
а) многообразное воздействие на оппонента
б) использование личностных особенностей оппонента
в) психологическую «настройку» на оппонента (+)

78. К простой форме паталогической конфликтности относят:
а) саботаж (+)
б) протест
в) бойкот

79. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:
а) не верно
б) верно (+)
в) отчасти верно

80. Возможность «беспредметного» конфликта:
а) реальна в ряде случаев (+)
б) исключен
в) реальна

Вопросы для подготовки к зачету (УК- 3.1, УК - 3.2)

1. Теоретические основы конфликтологии.
2. Понятие конфликта, его сущности.
3. Классификация, типология конфликтов.
4. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.
5. Методики анализа конфликта.

6. Типы и модели межличностных конфликтов
7. Этапы развития конфликтной ситуации
8. Конфликтогены и управление конфликтами
9. Способы предотвращения и разрешения конфликта
10. Ролевое поведение участников конфликтных ситуаций
11. Социо-биологическая теория конфликта
12. Источники экономических и политических конфликтов
13. Типы и особенности конфликтной личности
14. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте.
15. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ.
16. Конфликтные факторы в современной России.
17. Основные конфликтные факторы в демократической России.
18. Бизнес-конфликты и их виды. Корпоративные конфликты.
19. Рейдерство. Технологии недружественных поглощений и система защиты.
20. Коррупция и антикоррупционная стратегия.
21. Основные направления социально-менеджерского подхода в предупреждении конфликтов.
22. Комплекс социальной ответственности бизнеса и власти.
23. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации.
24. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов.
25. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг.
26. Этапы и методы принятия решений.
27. Модель оптимального управленческого решения.
28. Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент.
29. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга.
30. Экономические стратегические альтернативы. Понятие стратегии экономии.
31. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.
32. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов.
33. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов.
34. Понятие научающейся организации.
35. Бизнес-этикет. Этика деловых отношений.
36. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация.
37. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества.
38. Процедуры успешного проведения переговоров.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Конфликтология : учебное пособие / Волков Б.С., под ред., Волкова Н.В. — Москва: КноРус, 2020. — 355 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07516-6. — URL: https://book.ru/book/932788 . — Текст : электронный.

2. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие : [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 381 с.: ил. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4499-0347-1. - DOI 10.23681/570428. - Текст: электронный.

Дополнительная литература:

1. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология: учебник / Г.К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет». - Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. - 96 с.: ил. - Режим доступа: по подписке. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-59275-2696-3. - Текст: электронный.

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; а. н. Российская. - 3-е изд., стер. - Москва : Дашков и К°, 2021. - 238 с. : ил., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: по подписке. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690 (дата обращения: 03.08.2022). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-04322-2. - Текст : электронный.

Периодические издания:

1. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология / гл. ред. Ю.П. Зинченко ; учред. Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет психологии МГУ. - Москва : Московский Государственный Университет, 2021, 2020, 2019, 2018. - Режим доступа: по подписке. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=596035 . - ISSN 0137-0936. - Текст : электронный.
2. Психология обучения: журнал / гл. ред. Т.Н. Березина ; учред. Современная гуманитарная академия. - Москва : Современный гуманитарный университет, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017. - Режим доступа: по подписке. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=577330 . - ISSN 1561-2457. - Текст : электронный.
3. Научное мнение: педагогические, психологические и философские науки / гл. ред. В.В. Лаптев ; Санкт-Петербургский университетский консорциум. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский университетский консорциум, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017. - Режим доступа: по подписке. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=595666 . - ISSN 2222-4378. - Текст : электронный.

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

а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):

Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://mon.gov.ru/ .

Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.gnpbu.ru .

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.rsl.ru .

Электронная библиотека факультета журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.evartist.ru .

Образовательные ресурсы сети Интернет http://book.kbsu.ru; http://koob.ru ; http://ihtik.lib.ru ; http://elibrary.ru .

Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/ .

б) электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность/срок действия договора
1	Конфликтология	www.book.ru	Электроннобиблиотечная система (ЭБС)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2	Конфликтология	www.biblioclub.ru	Электроннобиблиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

Современные профессиональные базы данных

Polpred.com - Обзор СМИ https://www.polpred.com/	База данных с рубрикатором: 53 отрасли / 600 источников / 8 федеральных округов РФ / 235 стран и территорий / главные материалы / статьи и интервью 13000 первых лиц. Ежедневно тысяча новостей, полный текст на русском языке. Миллионы сюжетов информагентств и деловой прессы за 15 лет. Интернет-сервисы по отраслям и странам.
Бюро ван Дайк (BvD) https://www.bvdinfo.com/ru-ru/home?utm campaign=search &utm medium=cpc&utm source =google	Бюро ван Дайк (BvD) публикует исчерпывающую информацию о компаниях России, Украины, Казахстана и всего мира, а также бизнес- аналитику.
Университетская информационная система РОССИЯ https://uisrussia.msu.ru/	Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права.
Федеральная служба государственной статистики http://www.gks.ru/	Удовлетворение потребностей органов власти и управления, средств массовой информации, населения, научной общественности, коммерческих организаций и предпринимателей, международных организаций в разнообразной, объективной и полной статистической информации - главная задача Федеральной службы государственной статистики. Международная экспертиза признала статистические данные Федеральной службы государственной статистики надежными.
Научная электронная библиотека Elibrary http://elibrary.ru/	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе
портал Электронная библиотека: диссертации http://diss.rsl.ru/?menu=disscatal og/	Российская государственная библиотека предоставляет возможность доступа к полным текстам диссертаций и авторефератов, находящимся в электронной форме, что дает уникальную возможность многим читателям получить интересующую информацию, не покидая своего города. Для доступа к ресурсам ЭБД РГБ создаются Виртуальные читальные залы в библиотеках организаций, в которых и происходит просмотр электронных диссертаций и авторефератов пользователями. Каталог Электронной библиотеки диссертаций РГБ находится в свободном доступе для любого пользователя сети Интернет.
сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. http://www.inion.ru	Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объём массивов составляет **более 3 млн. 500 тыс. записей** (данные на 1 января 2012 г.). **Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей.** В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН. Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.
Федеральный портал	**Федеральный портал «Российское образование» - уникальный**

«Российское образование» [Электронный ресурс] - http://www.edu.ru	**интернет-ресурс в сфере образования и науки.** Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Еженедельно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами - педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи. Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами - такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины «Конфликтология»

10.1. Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное овладение содержанием дисциплины «Конфликтология» предполагает выполнение обучаемыми ряда рекомендаций.

Следует внимательно изучить материалы, характеризующие дисциплину и определяющие целевую установку, а также рабочую программу дисциплины. Это позволит четко представлять, во-первых, круг изучаемых проблем; во-вторых, глубину их постижения.

Следует ясно представлять цель освоения учебной дисциплины. Также необходимо уметь слушать и конспектировать лекции, на которых приводятся новейшие данные науки; систематически посещать практические занятия; отчитываться перед преподавателем за пропущенные занятия.

Необходимо готовиться и активно участвовать в интерактивных занятиях, требующих активной устной коммуникации, оцениваемой преподавателем.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий с целью формирования профессиональных навыков обучающихся. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации.

Основными видами учебной работы являются лекции, практические занятия, групповое обсуждение области применения полученных знаний в контексте специфических задач, решаемых преподавателем и обучающимися. Кроме того, важно пользоваться индивидуальными консультациями, которые осуществляет преподаватель непосредственно в процессе решения учебных задач, а также посредством электронной информационной образовательной среды вуза.

В ходе **лекционных занятий** обучающимся рекомендуется:

- конспектировать учебный материал, обращая внимание на определения, раскрывающие содержание тех или иных явлений, выводы;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к **практическим занятиям** необходимо:

- ознакомиться с содержанием конспекта лекций, разделами учебников и учебных пособий, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях;
- на полях конспектов лекций делать пометки, дополняющие материал лекции, вносить добавления из литературы, рекомендованной преподавателем.

Кроме того, нужно быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении, и выполнению разноуровневых заданий различного характера.

Активное использование методов проектной работы, групповых дискуссий, просмотра и анализа учебных фильмов предполагает активное речевое участие, что требует включения мыслительной деятельности и выработки в себе навыков самостоятельной работы, критического анализа и навыков публичного выступления, участия в дискуссии с обоснованием своей позиции. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументированно. Можно обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Очень важно активно участвовать в дискуссии по обсуждаемым

проблемам и при необходимости обращаться за консультацией к преподавателю.

Для успешного обучения необходимо иметь подборку литературы, достаточную для изучения дисциплины. Список основной литературы и источников предлагается в рабочей программе.

При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

а) основная литература - учебники, учебные и учебно-методические пособия;

б) дополнительная литература - монографии, сборники научных статей, публикации в научных журналах;

в) справочная литература - энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники, раскрывающие категориально-понятийный аппарат информатики и информационных технологий.

В ходе практических занятий приобретаются навыки, необходимые для профессиональной деятельности специалиста таможенного дела. При этом используются средства современных информационных технологий для работы на персональном компьютере и в компьютерных сетях. Необходимо соблюдать правила техники безопасности и защиты информации.

10.2. Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе

Объем самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология» составляет 36 часов.

Общие методические указания по самостоятельной подготовке к практическим занятиям могут быть следующими.

Во-первых, готовясь к практическому занятию, надо прочитать и обдумать доработанный конспект лекций. Если остались какие-либо непонятные вопросы, их можно поставить или получить консультацию у преподавателя.

Во-вторых, завершить изучение и конспектирование источников, которые рекомендованы к теме практического занятия, придерживаясь тех советов по конспектированию, которые были рассмотрены выше. Наметить для себя одно-два положения из конкретного источника или его конспекта, которые можно использовать в устном выступлении на практическом занятии.

В-третьих, составить небольшие схемы-конспекты или тезисы ответов на вопросы практического занятия. Обдумать их устное раскрытие, обратившись к конспектам лекций, к основной литературе, а также к учебнику.

В-четвертых, самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям может состоять и в написании краткого текста выступления (сообщения) по всем вопросам плана занятия. Подготовка текстов выступлений закрепляет усвоение знаний, способствует приобретению навыков составления письменных материалов, шлифует и делает более точным мышление и язык, укрепляет уверенность в освоении конкретной темы. Главным критерием качества подготовки обучающегося к практическому занятию является его

готовность принять участие в обсуждении всех вопросов плана занятия и высказать свое мнение по ним.

Содержательная и творческая самостоятельная работа по улучшению конспектов лекций, изучению и конспектированию основной и дополнительной литературы, работа с учебниками и учебно-методическими пособиями, плодотворная подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольных заданий обучающегосями заочного обучения существенно облегчает подготовку к аттестации по дисциплинам.

Предварительно подготовленные письменные материалы, устные выступления на практических занятиях составляют ту основную интеллектуально-информационную базу, которая позволит обучающемуся продемонстрировать глубокое и прочное усвоение программного материала.

Контрольная работа - это письменная работа, в которой раскрываются определенные вопросы, заданные преподавателем с целью оценки качества усвоения обучающимися отдельных, наиболее важных разделов, тем и проблем изучаемой темы, умения решать конкретные теоретические и практические задачи.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для **самостоятельной работы:**

Самостоятельная работа обучающегося является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать: - конспектирование (составление тезисов) лекций; - выполнение контрольных работ; - решение задач; - работу со справочной и методической литературой; - работу с нормативными правовыми актами; - выступления с докладами, - защиту выполненных работ; - участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины; - участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях; - участие в тестировании и др. Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из: - повторения лекционного материала; - подготовки к практическим занятиям; - изучения учебной и научной литературы; - решения задач, выданных на практических занятиях; - подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.; - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий, монографий и статей, а также официальных материалов, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание обучающегося на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции - это сравнительное чтение, в ходе которого обучающийся знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей 40

убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемой дисциплины. Другой способ - это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим обучающимся.

Методические рекомендации по самостоятельному освоению пропущенных тем дисциплины

Преподаватель называет обучающемуся даты пропущенных занятий и количество пропущенных учебных часов.

Форма отработки обучающимся пропущенного занятия выбирается преподавателем.

На отработку занятия обучающийся должен явиться согласно расписанию консультативных часов преподавателя, которое имеется на кафедре.

При себе обучающийся должен иметь выданное ему задание и отчет по его выполнению.

Отработка обучающимся *пропущенных лекций* проводится в следующих формах:

1) самостоятельное написание обучающимся краткого реферата по теме пропущенной лекции с последующим собеседованием с преподавателем;
2) самостоятельное написание обучающимся конспекта лекции с последующим собеседованием с преподавателем.

Как правило, отработка пропущенной лекции должна быть осуществлена до рубежного тестирования по соответствующей теме учебной программы.

Отработка обучающимся пропущенного *семинарского занятия* проводится в форме самостоятельной работы обучающегося над вопросами семинара с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Если пропущено *практическое занятие*, то оно отрабатывается в следующей форме: - обучающийся приходит на практическое занятие по пропущенной теме в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу и отвечает на вопросы преподавателя.

Пропущенные практические занятия должны отрабатываться своевременно, до рубежного контроля (контрольная аттестация) по соответствующему разделу учебной дисциплины.

Преподаватель, согласно графику консультативных часов, принимает отработку пропущенного занятия у обучающегося, делает соответствующую отметку. Отработка засчитывается, если обучающийся демонстрирует зачетный уровень теоретической осведомленности по пропущенному материалу. Обучающемуся, получившему незачетную оценку, отработка не засчитывается.

Зачетный уровень теоретической осведомленности заключается в том, что обучающийся свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке,

отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Обучающийся допускается к экзамену по дисциплине при условии отработки всех занятий, предусмотренных учебным планом данного семестра по данной дисциплине. Обучающемуся, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы, согласованный на кафедрах и утвержденный деканом факультета.

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

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Конфликтология» применяются **следующие информационные технологии:**

1. аудио-, видео-, иные демонстрационные средства (в том числе видеолекции и презентации)
2. доступ в режимеоп-line в Электронные библиотечные системы
3. доступ обучающимся в электронную информационно-образовательную среду.

Программное обеспечение:

1. *Ежегодно обновляемое лицензионное ПО*
   Microsoft Windows 10 Pro.
   Microsoft Office 2019 Professional Plus.
   Kaspersky Endpoint Security
2. *Свободно распространяемое ПО*
   7-Zip, Adobe Acrobat Reader, Mozilla FireFox, Google Chrome, PDF24, Agent Kaspersky, Classic Shell, Adobe Acrobat, MultiPresenter, OneDrive, KLite Codec, OBS Studio, BANDICAM

Информационно-справочные системы:

Информационно-правовое обеспечение «Г арант» - www.garant.ru.

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

Аудиторный фонд, необходимый для осуществления образовательного процесса по дисциплине представляет собой учебные аудитории для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Данные учебные помещения

укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Аудитории, оснащённые стационарным мультимедийным/переносным мультимедийным оборудованием, оснащены широкополосным доступом в сеть интернет.

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно- наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой
учебная аудитория № 301 **Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования** (*включая, специализированную мебель и технические средства обучения*): письменные столы обучающихся; стулья обучающихся; письменный стол педагогического работника; стул педагогического работника; **технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории, в том числе демонстрационное оборудование:** магнитно-маркерная доска; мультимедийный проектор; экран; **компьютерная техника:** ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационнообразовательной среде организации	191015, г. Санкт-Петербург, ул. Кавалергардская, д.7, лит. А
учебная аудитория № 309 **Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования** (*включая, специализированную мебель и технические средства обучения*): письменные столы обучающихся; стулья обучающихся письменный стол педагогического работника; стул педагогического работника; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории, в том числе демонстрационное оборудование: магнитно-маркерная доска; мультимедийный проектор; экран; компьютерная техника:	191015, г. Санкт-Петербург, ул. Кавалергардская, д.7, лит. А

13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;
- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения практических занятий, выступлений с докладами и защитой выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимые в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимые в устной форме - не более чем на 20 мин.;
- продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более 15 мин.

Университет устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №___) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ № ___) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

_____
(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №___) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ № ___) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

_____
(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №___) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ № ___) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

_____
(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №___) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ № ___) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

_____
(подпись, инициалы и фамилия)