

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный  
университет им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)**

**ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель образовательной про-  
граммы \_\_\_\_\_ А.Х. Атабиева  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор института  
\_\_\_\_\_ Р.М.Лигидов  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

Направление подготовки  
38.03.02 – Менеджмент  
(код и наименование направления подготовки)

Профиль подготовки:  
«Маркетинг»

Квалификация (степень) выпускника:  
Бакалавр

Форма обучения:  
Очная, заочная, очно-заочная

Нальчик 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Конфликтология» /составитель Нагоев А.Б. –  
*Нальчик: КБГУ, 2024 г., 27 с.*

Рабочая программа дисциплины (модуля) предназначена для студентов очной, заочной, очно-заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ № 970 от 12.08.2020.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи освоения дисциплины
2.	Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3.	Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)
4.	Содержание и структура дисциплины (модуля)
5.	Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации
6.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
7.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)
8.	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9.	Лист изменений (дополнений) в рабочей программе дисциплины (модуля)
10.	Приложения

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА учебной дисциплины**  
**Б1.Б.06 «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

**1. Цель и задачи дисциплины**

Основной целью курса является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

В процессе изучения курса «Конфликтология» необходимо решение следующих *задач*:

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания;
- ознакомить с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- показать многообразие конфликтов, их естественную неизбежность;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях;
- помочь овладеть технологиями регулирования конфликтов.

**2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана по направлению 38.03.02. «Менеджмент». Курс «Конфликтология» логически связан с такими дисциплинами как «Менеджмент», «Организационное поведение», «Деловые коммуникации». Дисциплина позволяет более глубоко изучить комплекс социально-психологических и социально-экономических дисциплин. Программа курса определяет совокупность необходимых для профессиональной подготовки знаний, умений и навыков, которыми должен овладеть студент в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта.

**3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины**

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология» в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО направлен на формирование элементов универсальных компетенций по данному направлению подготовки:

- способен работать в команде, проявлять лидерские качества и умения (УК-3.1);
- способен определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывая особенности поведения и интересы других участников (УК-3.2);
- обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья (УК-9.1);
- способен планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья (УК-9.2);
- способен взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах (УК-9.3).

В результате обучения студенты должны:

**а) знать:**

- предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук;
- основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности

конфликтов по сферам проявления;

- сущность, структуру и динамику конфликта;
- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.

**б) уметь:**

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;
- владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;
- применять технологии регулирования конфликтов.

**в) обладать навыками:**

- конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
- самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;
- управления социальными конфликтами;
- использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

#### 4. Содержание и структура дисциплины (модуля)

**Таблица 1. Содержание дисциплины (модуля) «Конфликтология», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций**

№ п/п	Наименование раздела/ темы	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	<b>Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе</b>	Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.	УК-3.2; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3	ДЗ; Р; Т; РГЗ; дискуссии; презентации
2.	<b>Возникновение и развитие конфликтологических идей</b>	Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к	УК-3.2; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3	ДЗ; Р; Т; дискуссии; презентации

		конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.		
3.	<b>Общая теория конфликта</b>	Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновения и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.	УК-3.1; УК-9.1; УК-9.2;	ДЗ; Р; Т; дискуссии; презентации
4.	<b>Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления</b>	Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.	УК-3.1; УК-3.2; УК-9.1;	ДЗ; Р; Т; дискуссии; презентации
5	<b>Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования</b>	Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агресс-	УК-3.1; УК-3.2; УК-9.1;	ДЗ; Р; Т; РГЗ; дискуссии; презентации

		<p>сия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы. Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе. Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер.</p>		
6	<b>Организационные конфликты: особенности протекания</b>	<p>Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.</p>	<p>УК-3.1; УК-3.2; УК-9.2</p>	<p>ДЗ; Р; Т; дискуссии; презентации</p>
7	<b>Методы исследования и диагностики конфликтов</b>	<p>Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа кон-</p>	<p>УК-3.1; УК-3.2; УК-9.1 УК-9.3</p>	<p>ДЗ; Р; Т; дискуссии; презентации</p>

		<p>фликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации. Выявление функций конфликта.</p>		
8	<b>Прогнозирование и предупреждение конфликтов</b>	<p>Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.</p>	<p>УК-3.1; УК-3.2; УК-3.2; УК-9.1 УК-9.3</p>	<p>ДЗ; Р; Т; РГЗ; дискуссии; презентации</p>
9	<b>Управление социальными конфликтами</b>	<p>Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости кон-</p>	<p>УК-3.1; УК-3.2; УК-9.2 УК-9.3</p>	<p>ДЗ; Р; Т; дискуссии; презентации</p>



		фликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.		
10	<b>Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов</b>	Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.	УК-3.1; УК-3.2 УК-9.3	ДЗ; Р; Т; дискуссии; презентации

### Структура дисциплины (модуля) «Конфликтология»

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов)

Вид работы	Трудоемкость, часов		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	36	36	10

Вид работы	Трудоемкость, часов		
Лекции (Л)	18	18	6
Практические занятия (ПЗ)	18	18	4
Семинарские занятия (СЗ)			
Лабораторные работы (ЛР)			
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>98</b>
Расчетно-графическое задание			
Реферат (Р)	21	21	40
Эссе (Э)	10	10	
Контрольная работа (К)			
Самостоятельное изучение разделов	41	41	58
Курсовая работа (КР)			
Курсовой проект (КП)			
<b>Подготовка и прохождение промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>Вид итоговой аттестации</b>	зачет	зачет	зачет

Таблица 3. Лекционные занятия

№ п/п	Тема
	<p><b>Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе</b>  Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.</p>
	<p><b>Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей</b>  Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.</p>
	<p><b>Тема 3. Общая теория конфликта</b>  Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.</p>
	<p><b>Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования</b>  Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психо-</p>

	<p>логической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и не-вербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы. Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе. Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер.</p>
	<p><b>Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания</b></p> <p>Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.</p>
	<p><b>Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов</b></p> <p>Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.</p>
	<p><b>Тема 9. Управление социальными конфликтами</b></p> <p>Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.</p>
	<p><b>Тема 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов</b></p> <p>Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества,</p>

	ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Таблица 4. Планы семинарских (практических) занятий**

**Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе**

1. Определение понятия «социальный конфликт». Современные концепции конфликта.
2. Социальный конфликт как основа эволюции общества.
3. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
4. Классификация социальных конфликтов.

**Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей**

1. История возникновения и основные этапы в развитии конфликтологии.
2. Основные направления в развитии социальной конфликтологии.
3. Становление и развитие российской конфликтологии.
4. Конфликтология как теоретико-прикладная дисциплина.

**Тема 3. Общая теория конфликта**

1. Структурные компоненты конфликта, их характеристика.
2. Динамика конфликта, этапы его развития.
3. Влияние структурных компонентов на динамику конфликта.
4. Основные модели завершения конфликта.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

**Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления**

1. Причины, источники конфликтов и формы их проявления.
2. Основные виды внутриличностных конфликтов.
3. Проявления и последствия внутриличностных конфликтов.
4. Основные способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

**Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

1. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей.
2. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
3. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
4. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
5. Групповая динамика и конфликтное взаимодействие.
6. Последствия и функции внутригруппового конфликта.

**Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания**

1. Структура и функции современной организации.
2. Классификация конфликтов в организации, причины их возникновения.
3. Социально-трудовые конфликты.
4. Особенности инновационных конфликтов.
5. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

**Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов**

1. Этапы анализа конфликта.
2. Применение методов психологии в диагностике.
3. Тестовые методики в определении конфликтности личности.
4. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
5. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия.

Таблица 5. Лабораторные работы по дисциплине (модулю) – не предусмотрены

**Таблица 6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины (модуля)**

**Тема 1. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

1. Прогнозирование социальных конфликтов.
2. Предупреждение конфликтного противостояния.
3. Креативность как технология профилактики конфликтов.

**Тема 2. Управление социальными конфликтами**

1. Основные понятия и сущность управления социальными конфликтами.
2. Алгоритм управления конфликтами.
3. Технологии управления конфликтами.

**Тема 3. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов**

1. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
3. Технологии переговорного процесса.
4. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
5. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.

## **5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются **текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.**

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

**Текущий контроль** успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Инновационный менеджмент в управлении персоналом» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, решение практических задач и выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий (например, решение задач) с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, эссе, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания

### **5.1.1 Оценочные материалы для текущего контроля (контролируемые компетенции УК-3 и УК-9)**

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося.

Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

**Текущий контроль** успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Конфликтология» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, решение практических задач и выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий (например, решение задач) с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, эссе, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания

### **Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе**

1. Определение понятия «социальный конфликт». Современные концепции конфликта.
2. Социальный конфликт как основа эволюции общества.
3. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
4. Классификация социальных конфликтов.

### **Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей**

5. История возникновения и основные этапы в развитии конфликтологии.
6. Основные направления в развитии социальной конфликтологии.
7. Становление и развитие российской конфликтологии.
8. Конфликтология как теоретико-прикладная дисциплина.

### **Тема 3. Общая теория конфликта**

1. Структурные компоненты конфликта, их характеристика.
2. Динамика конфликта, этапы его развития.
3. Влияние структурных компонентов на динамику конфликта.
4. Основные модели завершения конфликта.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

### **Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления**

1. Причины, источники конфликтов и формы их проявления.
2. Основные виды внутриличностных конфликтов.
3. Проявления и последствия внутриличностных конфликтов.
4. Основные способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

### **Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

1. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей.
2. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
3. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
4. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
5. Групповая динамика и конфликтное взаимодействие.
6. Последствия и функции внутригруппового конфликта.

### **Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания**

1. Структура и функции современной организации.
2. Классификация конфликтов в организации, причины их возникновения.
3. Социально-трудовые конфликты.
4. Особенности инновационных конфликтов.
5. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

## **Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов**

1. Этапы анализа конфликта.
2. Применение методов психологии в диагностике.
3. Тестовые методики в определении конфликтности личности.
4. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
5. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия.
6. Ситуационный метод исследования конфликтов.

### **5.1.2 Оценочные материалы для выполнения рефератов (контролируемые компетенции УК-3 и УК-9)**

#### **Темы рефератов**

1. Системная природа конфликта
2. Формирование теории конфликта
3. Структурный анализ конфликтов современного общества
4. Структурно-игровой анализ сказок А.С. Пушкина
5. Социокультурная динамика современного общества и конфликты
6. Роль корпоративной культуры в регулировании конфликтов в организации
7. Психоаналитическая интерпретация внутриличностных конфликтов
8. Динамическая модель конфликта (ситуация по выбору студента)
9. Теоретико-игровая модель конфликта
10. Влияние стрессов на возникновение и развитие конфликтов
11. Самоменеджмент как профилактика конфликтного взаимодействия
12. Роль стереотипов в возникновении конфликтов
13. Технологии разрешения конфликтов.
14. Модели поведения в конфликте и их влияние на завершение конфликта
15. «Управленческая решетка» Р. Блейка и Дж. С. Мутон как технология управления внутригрупповыми конфликтами
16. Психотипологические особенности личности и их влияние на управление конфликтными взаимодействиями
17. Молодежный сленг как причина конфликтов
18. Молодежная субкультура и ее влияние на межпоколенные конфликты
19. Специфика современных семейных конфликтов
20. Культура спора и бесконфликтное поведение
21. Информационные потоки в бесконфликтном и конфликтном общении
22. Конфликты в системе «человек-машина»
23. Конфликты в системе «человек-природа»
24. Имидж руководителя как средство конструктивного влияния на конфликты
25. Значение конфликтологических знаний в профессиональной и управленческой деятельности

#### **Методические рекомендации по написанию реферата**

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

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

**Требования к реферату:** Общий объем реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование

рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. **Уровень оригинальности текста – 60%**

#### **Критерии оценки реферата:**

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» ( 2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

### **5.1.3 Оценочные материалы для выполнения докладов (контролируемые компетенции УК-3 и УК-9)**

Примерные темы докладов

1. Особенности управления в экстремальных ситуациях
2. Сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера
3. Основные этапы, характеризующие становление конфликтологии как теории и практики
4. Консенсус в современном обществе: проблемы и пути достижения
5. Групповые интересы и цели в современном обществе как фактор конфликтов
6. Роль инновационных конфликтов в развитии организации
7. Социально-психологический климат трудового коллектива как основа конструктивного развития конфликтов
8. Межнациональные противоречия и конфликты в Российской Федерации
9. Проблемы национальных диаспор в России
10. СНГ как форма интеграции на постсоветском пространстве



11. Процессы глобализации и общемировые проблемы современности
12. Формы конфликтов в развитии обществ: социальные эволюции и революции
13. Цивилизационные конфликты
14. Социально-экономические конфликты в современной России
15. Социально-политические конфликты в современной России
16. Религиозное противостояние: конфликт или консенсус мировых религий
17. Роль религий в регулировании конфликтного противостояния
18. Война как форма конфликта в современном мире
19. Становление правового государства и его роль в регулировании конфликтов

#### ***Требования к докладу:***

Общий объём доклада 10-15 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 50%

#### ***Критерии оценки доклада:***

«отлично» (4 балл) ставится, если обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (1 балл) – обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительный (ниже порогового) уровень компетенции» (менее 1 балла) – обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

#### **5.1.4 Оценочные материалы для выполнения эссе по дисциплине (контролируемые компетенции УК-3 и УК-9)**

*Эссе* представляет собой доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Написание и защита эссе на аудиторном занятии используется в дисциплине «Конфликтология» в целях приобретения обучающимся необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме страховой деятельности, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п.

С помощью эссе обучающийся глубже постигает наиболее сложные проблемы данной дисциплины, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

### **Примерные темы эссе:**

1. Понятие конфликта. Типы конфликтов.
2. Причины возникновения конфликтных ситуаций.
3. Способы профилактики и решения конфликтов.
4. Конфликт, как способ управления людьми.

### **Требования к эссе:**

Подготовка и публичная защита эссе способствует формированию правовой культуры у будущего бакалавра, закреплению у него знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

*Введение эссе* необходимо для обоснования актуальности темы и предполагаемого метода рассуждения. *Основная часть эссе* содержит рассуждения по теме, то есть раскрытие темы, ответ на поставленные вопросы, аргументы, примеры и так далее. Все существенное содержание работы должно быть изложено в основной части. *Заключение эссе* должно содержать выводы и рекомендации по выбранной теме исследования. Эссе должно отвечать требованиям читабельности, последовательности и логичности.

Общий объём эссе 5-7 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 60%

### **Критерии оценки эссе**

**(5 баллов)** ставится, если обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

**(4 балла)** – обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

**(3 балла)** – обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

**(менее 2 баллов)** – обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

## **5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.**

*Рубежный контроль* осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится **три таких контрольных мероприятия по графику**.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы

должны храниться на кафедре в течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

### **5.2.1. Типовые тестовые задания по дисциплине (контролируемые компетенции УК-3 и УК-9)**

**Полный банк тестовых заданий по дисциплине представлен в ЭИОС КБГУ.**

#### **Контрольный тест «Причины и типы конфликтов»**

##### **1. 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.

**2. Определите тип конфликта в следующей ситуации:** «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка»

- а) тип Б;      б) тип В;      в) тип А;      г) тип Б и В;      д) тип А и Б.

**3. Определите тип конфликта в следующей ситуации:** «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт»

- а) тип Б;      б) тип А;      в) тип В;      г) тип Б и В;      д) тип А и В.

**4. Определите тип конфликта в следующей ситуации:** «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения и служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

- а) тип А;      б) тип В;      в) тип Б;      г) тип В и Б;      д) тип А, Б и В.

**5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия:** «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешкам?»

- а) снисходительное отношение;      г) нарушение этики;
- б) негативное отношение;      д) нечестность и неискренность.
- в) менторские отношения;

**6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; подшучивания?**

- а) хвастовство;      г) снисходительное отношение;
- б) нарушение этики;      д) негативное отношение.
- в) регрессивное поведение;

**7. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:**

- а) прямое негативное отношение;      г) менторские отношения;
- б) хвастовство;      д) регрессивное поведение.
- в) нечестность и неискренность;

**8. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:**

- а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
- б) руководит, рассуждает, анализирует;
- в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- д) требует, осуждает, учит.

**9. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Ребенка»:**

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
- б) требует, рассуждает, анализирует;
- в) осуждает, учит, покровительствует;
- г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

**10. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Взрослого»:**

- а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- в) требует, покровительствует, руководит;
- г) работает с информацией, покровительствует, руководит;
- д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

**Контрольный тест для самопроверки знаний  
по теме «Становление конфликтологии»**

**1. Отметьте один правильный ответ**

Термин "социология конфликта" впервые ввел в социальные науки:

- а) Л. Козер;
- б) Р. Дарендорф;
- в) П. Сорокин;
- г) К. Маркс;
- д) никто из вышеперечисленных.

**2. Отметьте один правильный ответ**

Теория противоречия в социальных науках была развита:

- а) всеми перечисленными;
- б) М. Вебером;
- в) У. Юри;
- г) К. Марксом;
- д) никем из вышеперечисленных.

**3. Отметьте один правильный ответ**

Автором «теории конфликта» как концептуальной модели в социальных науках является:

- а) Г. Зиммель;
- б) Р. Парк;
- в) Р. Дарендорф;
- г) Дж. Рекс;
- д) М. Вебер.

**4. Выберите все правильные ответы**

Современная конфликтология развивается как междисциплинарная наука во взаимодействии с:

- а) психологией;
- б) социологией;
- в) политологией;
- г) правоведением;
- д) культурологией.

**5. Выберите все правильные ответы**

Основные положения конфликтологии классического марксизма сводятся к следующему:

- а) социальная система неизбежно порождает конфликты;
- б) чаще всего происходят из-за недостаточности ресурсов, особенно собственности и власти;
- в) конфликт – главный источник развития социальной системы;
- г) все вышеперечисленное;
- д) ничего из вышеперечисленного.

**6. Выберите все правильные ответы**

Современное отношение к конфликтам и практике работы с ними основывается на том, что:

- а) конфликт – одна из форм нормального человеческого взаимодействия;
- б) конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;
- в) конфликт открывает дорогу инновациям;
- г) конфликт может быть управляемым;
- д) ничего из вышеперечисленного.

**7. Выберите все правильные ответы**

Общенаучными принципами исследования конфликтов являются:

- а) принцип развития;
- б) принцип всеобщей связи;

- в) принцип объективности;
- г) принцип единства теории, эксперимента и практики;
- д) ничего из вышеперечисленного.

**8. Выберите все правильные ответы**

Наиболее точное определение предмета конфликтологии:

- а) закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов;
- б) закономерности и механизмы возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) сущность и эволюция конфликтов;
- г) структура и функции конфликтов;
- д) методы предотвращения конфликтов.

**9. Отметьте один правильный ответ**

Основная идея теории "позитивно-функционального конфликта" заключается в следующем:

- а) конфликт стимулирует появление новых общественных порядков, норм, отношений;
- б) конфликт – социальная аномалия, которая должна быть исключена из жизни общества;
- в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;
- г) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;
- д) конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности.

**10. Отметьте один правильный ответ**

Основная идея теории "структурного функционализма" применительно к конфликтам заключается в следующем:

- а) конфликт – социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества;
- б) конфликт стимулирует появление новых общественных порядков, норм, отношений;
- в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;
- г) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;

**11. Отметьте один правильный ответ**

Основная идея концепции социального дарвинизма заключается в следующем:

- а) развитие общества объясняется биологическими законами естественного отбора;
- б) конфликт – социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества;
- в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;
- г) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;
- д) конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности.

**12. Отметьте один правильный ответ**

Становление конфликтологии как самостоятельной теории и практики произошло:

- а) во второй половине XIX – начале XX в.
- б) в средние века;
- в) в эпоху Возрождения;
- г) в эпоху Просвещения;
- д) в первой половине XIX в.

**13. Отметьте один правильный ответ**

В соответствии с «общей теорией конфликта»:

- а) конфликт – всеобщая категория, присущая живому и неживому миру, имеющая общие функции, свойства и тенденции возникновения и разрешения;
- б) конфликт – социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества;
- в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;
- г) конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности;

д) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения.

**14. Отметьте один правильный ответ**

"... – вид системного анализа конфликта, заключающийся в выявлении закономерностей информационного обмена между основными структурными элементами конфликта и динамики когнитивных процессов в психике оппонентов":

- а) системно-информационный анализ конфликта;
- б) системно-структурный анализ конфликта;
- в) системно-функциональный анализ конфликта;
- г) системно-генетический анализ конфликта;
- д) междисциплинарный анализ конфликта.

**15. Отметьте один правильный ответ**

"... – вид системного анализа конфликта, в соответствии с которым конфликт рассматривается как определенное множество элементов, взаимосвязь которых обуславливает целостное свойство конфликта":

- а) системно-структурный анализ конфликта;
- б) системно-информационный анализ конфликта;
- в) системно-функциональный анализ конфликта;
- г) системно-генетический анализ конфликта;
- д) междисциплинарный анализ конфликта.

**16. Отметьте один правильный ответ**

"... – вид системного анализа конфликта, состоящий в выявлении характера и способов воздействия одних элементов конфликта на другие, а также его возможного влияния на конфликты других уровней и на социальную среду в целом":

- а) системно-функциональный анализ конфликта;
- б) системно-информационный анализ конфликта;
- в) системно-структурный анализ конфликта;
- г) системно-генетический анализ конфликта;
- д) междисциплинарный анализ конфликта.

**17. Отметьте один правильный ответ**

"... – вид системного анализа конфликта, состоящий в вскрытии связи и обусловленности конфликтов элементами макро- и микросреды, субъективного мира личности":

- а) системно-генетический анализ конфликта;
- б) системно-информационный анализ конфликта;
- в) системно-структурный анализ конфликта;
- г) системно-функциональный анализ конфликта;
- д) междисциплинарный анализ конфликта.

**18. Выберите все правильные ответы**

S: Борьба отличается от конфликта тем, что:

- а) не обязательно имеет определенного оппонента;
- б) не всегда имеет строго направленный характер;
- в) предполагает активные усилия;
- г) основана на противостоянии;
- д) предполагает физическое столкновение.

**19. Отметьте один правильный ответ**

К основным факторам, обусловившим становления конфликтологии во второй половине XIX - начале XX века, можно отнести:

- а) все перечисленное;
- б) накопление достаточно большого объема информации по проблеме конфликта;
- в) необходимость теоретического осмысления сильнейших социальных потрясений – войн, экономических кризисов, социальных революций;
- г) возникновением новых наук и концепций, расширивших возможности социального познания марксистской философии, социологии, психологии;

д) ничего из вышеперечисленного.

**20. Отметьте один правильный ответ**

«Конфликтная концепция личности» обосновывается в работах:

- а) З. Фрейда;
- б) К. Левина;
- в) М. Вебера;
- г) К. Маркса;
- д) Л. Козера.

**21. Отметьте один правильный ответ**

Концепцию «войны всех против всех» как естественного состояния человеческого общества выдвинул:

- а) Т. Гоббс;
- б) А. Смит;
- в) К. Маркс;
- г) Ж.-Ж. Руссо;
- д) Г. Гегель.

**22. Отметьте один правильный ответ**

Основоположником философского учения о противоположностях считается:

- а) Гераклит;
- б) Платон;
- в) Демокрит;
- г) Аристотель;
- д) Эпикур.

**23. Отметьте один правильный ответ**

В соответствии с концепцией М. Вебера, для такой социальной организации, как бюрократия, характерны:

- а) динамичность;
- б) мобильность;
- в) минимальная конфликтность;
- г) все перечисленное;
- д) ничего из перечисленного.

**24. Отметьте один правильный ответ**

Позиция представителей школы "человеческих отношений" применительно к конфликтам заключалась в том, что:

- а) при регламентации всех функций и контроле за их исполнением конфликтов в организации быть не должно;
- б) конфликты в организации можно искоренить при условии гуманизации труда, повышения удовлетворенности работой, следования демократическому стилю руководства;
- в) конфликты неизбежны в любой иерархически организованной системе и необходимы для ее развития;
- г) организации достигнут эффективных результатов, если обеспечат не искоренение конфликтов, а управление ими;
- д) ничего из перечисленного.

**5.2.2. Оценочные материалы для коллоквиума (контролируемые компетенции УК-3 и УК-9)**

**Вариант 1**

1. Дайте определение конфликта. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
2. Конфликт и проблемы развития общества. Феноменальность конфликтов.
3. Особенности этнонациональных конфликтов.

**Вариант 2**

1. Возникновение и развитие конфликтологических идей.
2. Охарактеризуйте структуру конфликта.
3. Назовите причины и участников этнонациональных конфликтов.

**Вариант 3**

1. Охарактеризуйте два основных направления в развитии социологических взглядов на происхождение и роль конфликтов в общественном развитии, сформировавшихся во второй половине прошлого века.
2. Покажите особенности конфликтов демократической власти.
3. Влияние религиозных и культурных особенностей на развитие этнонациональных конфлик-

тов.

#### **Вариант 4**

1. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
2. Типология политических конфликтов.
3. Пути снижения агрессии в конфликтах на уровне государства и общества.

#### **Вариант 5**

1. Определите понятие «социальный конфликт». Покажите особенности теории «производного конфликта», докажите ее жизнеспособность.
2. Дайте характеристику динамики конфликтов.
3. Покажите особенности конфликтов авторитарной власти.

#### **Вариант 6**

1. Охарактеризуйте причины конфликтов с точки зрения психологии.
2. Определите пути достижения политического согласия в обществе.
3. Дайте характеристику теории «исходного конфликта», докажите ее жизнеспособность.

#### **Вариант 7**

1. Определите понятие «этнос» и «нация» в социологическом измерении.
2. Дайте развернутую характеристику такому структурному компоненту конфликта, как «участники».
3. Продумайте механизмы ограничения применения насилия в конфликтах.

#### **Вариант 8**

1. Охарактеризуйте функции конфликта по отношению к его участникам.
2. Покажите основные способы урегулирования межэтнических конфликтов.
3. Покажите влияние образов конфликтной ситуации на возможные действия участников конфликта.

#### **Вариант 9**

1. Охарактеризуйте основные функции конфликта по отношению к социуму.
2. Определите понятие, типологию и причины политических конфликтов.
3. Изобразите графически структуру конфликта, отразив взаимосвязь и взаимовлияние структурных компонентов.

#### **Вариант 10**

1. Покажите место конфликтологии в системе социально-гуманитарных дисциплин, определите их взаимовлияние.
2. Докажите феноменальность социальных конфликтов.
3. Определите источники возникновения межэтнических конфликтов.

#### **Вариант 11**

1. Типология конфликтов.
2. Опишите основные модели исхода конфликтных ситуаций, покажите их влияние на дальнейшие отношения участников конфликта.
3. Для предупреждения этнических конфликтов учеными разработана система мер, включающая следующие положения:

- реальное вовлечение меньшинств в принятие политических решений, предоставление их представителям мест в парламенте, правительстве и других государственных органах;
- организация системы выборов и политических партий таким образом, чтобы выгодны были этнические коалиции; проведение социально-экономической политики в интересах меньшинств;
- система образования должна раскрыть опасность этнических предрассудков, учить людей их преодолевать;
- работники средств массовой информации, ученые, деятели искусства должны осознавать свою ответственность за точность и взвешенность публикаций, высказываний на этническую тему.

Сформулируйте дополнительные меры для предупреждения конфликтов, выделите наиболее актуальные для решения национальных конфликтов в России, проранжируйте предложенные выше меры.



## **Вариант 12**

1. Покажите особенности развития конфликтологических идей в XIX-XX вв.
2. Покажите особенности латентного конфликта. Что такое инцидент, какую роль он играет в развитии конфликта.
3. Покажите значение социобиологии для развития конфликтологии.

### **Конфликты в различных сферах социального взаимодействия**

1. Выделите социально-психологические и культурологические факторы, определяющие поведение личности.
2. Что такое социальные стереотипы, под влиянием каких факторов они формируются?
3. Какую роль социальные стереотипы восприятия играют в жизни человека, почему они могут вызывать конфликтное взаимодействие?
4. Охарактеризуйте особенности восприятия на основе психологических механизмов межгруппового общения. Выделите факторы, влияющие на ошибки восприятия.
5. Охарактеризуйте особенности восприятия на основе механизмов межличностного общения.
6. Покажите основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
7. Определите основные виды внутриличностных конфликтов.
8. Покажите конструктивное и деструктивное влияние конфликтов на развитие личности.
9. Каковы условия возникновения и последствия конфликтов?
10. Дайте определение внутриличностного конфликта и покажите его проявление в различных сферах: когнитивной, эмоциональной, поведенческой.
11. Охарактеризуйте методы регулирования и изучения внутриличностных конфликтов.
12. Охарактеризуйте основные механизмы психологической защиты и преодоления внутриличностного конфликта на подсознательном уровне.
13. Покажите роль руководителя в регулировании внутриличностных конфликтов.
14. Покажите особенности межличностных конфликтов.
15. Охарактеризуйте основные стили поведения в конфликте.
16. Покажите возможные последствия применения основных стилей поведения в конфликте.
17. Докажите (с использованием примеров) необходимость овладения разными стилями поведения в конфликте.
18. Покажите особенности поведения человека-актуализатора и человека-манипулятора.
19. Покажите конфликтогенность поведения человека-актуализатора и человека-манипулятора.
20. Охарактеризуйте особенности поведения женщины в конфликте, как можно уменьшить конфликтное взаимодействие, зная гендерные особенности партнера.
21. Охарактеризуйте особенности поведения мужчины в конфликте, как можно уменьшить конфликтное взаимодействие, зная гендерные особенности партнера.
22. Покажите влияние черт характера людей на поведение в конфликте.
23. Покажите влияние личностных особенностей индивидов на регулирование конфликта.
24. Покажите значение знаний личностных особенностей поведения индивида для социального работника, регулирующего конфликтное взаимодействие клиентов.
25. Покажите значение влияния личностных особенностей индивида на его профессиональную деятельность как руководителя.

### **Итоговый контрольный тест по темам второго модуля**

#### **1. Назовите лишний тип конфликта в классификации по степени проявления:**

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| а) скрытый;  | д) случайный;   |
| б) открытый; | е) хронический. |
| в) ролевой;  |                 |

#### **2. Манипулятор – это...**

#### **3. Акцентуация характера – это:**

- |           |               |                                |
|-----------|---------------|--------------------------------|
| а) норма; | б) патология; | в) крайняя выраженность нормы. |
|-----------|---------------|--------------------------------|

#### **4. Стратегическая цель в переговорах – выигрыш за счет проигрыша оппонента относится к стратегии:**

- а) проигрыш – выигрыш;                      б) проигрыш – проигрыш;  
 с) выигрыш – проигрыш.
- 5. Деятельность, направленная на недопущение возникновения конфликта и его разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы, – это:**  
 а) понимающее общение;                      б) предупреждение конфликта;  
 с) регулирование конфликтом.
- 6. Внутриличностный конфликт – это...**
- 7. Искусное и мудрое отношение к партнеру, направленное на сохранение добрых, дружеских взаимоотношений, называется:**  
 а) компромисс;                                      б) достижение конструктивного результата;  
 с) дипломатия.
- 8. Что отрицательного дает конфликт...**
- 9. Формула:**  $KC_1 + KC_2 + KC_3 + \dots + KC_n = K$  – выражает механизм развития конфликта по типу (В.П. Шейнов)  
 а) А.                                      б) Б.                                      с) В.
- 10. Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется:**  
 а) легитимизация конфликта;                      с) редукция конфликта.  
 б) институализация конфликта;
- 11. Назовите пропущенный тип конфликта в классификации по степени проявления:** скрытый, открытый, случайный...
- 12. Стратегия поведения в конфликте (К. Томаса), к которой относится следующее поведение участников: действия, направленные на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет, называется:**  
 а) уход;                      б) компромисс;                      с) сотрудничество.
- 14. Конфликт – это ...**
- 15. Борьба различных общественных сил за влияние в институтах государственной власти демонстрирует:**  
 а) социальный конфликт;                      с) политический конфликт.  
 б) духовный конфликт;
- 16. Конфликт между руководством организации и персоналом называется:**  
 а) межличностный конфликт;                      б) вертикальный конфликт;  
 с) групповой конфликт.
- 17. Актуализатор – это...**
- 18. Первоначальный, предконфликтный этап приведения в действие причины конфликта называется:**  
 а) инцидент;                      б) конфликтная ситуация;                      с) предмет конфликта.
- 19. Конфликтология – это...**
- 20. Какая стадия пропущена в процессе развития конфликта:** инцидент, начало конфликта...
- 21. Стратегическая цель в переговорном процессе – уход от конфликта, уступка оппоненту относится к стратегии:**  
 а) проигрыш – выигрыш;                                      с) выигрыш – проигрыш.  
 б) проигрыш – проигрыш;
- 22. Ложное предубеждение, которое становится источником эмоциональной напряженности, непрерывного беспокойства, называется:**  
 а) недоразумение;                      б) предвзятость мнения;                      с) противоречие.
- 23. Манипуляция – это ...**
- 24. К какой стратегии поведения в конфликте (К. Томаса) относится следующее поведение участников: действия, направленные на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов:**

- a) уход;                                      b) уступка;                                      c) сотрудничество.
25. Участники этнонационального конфликта – это ...
26. К какой стратегии поведения в конфликте (К. Томаса) относится следующее поведение участников: действия, направленные на достижение партнерства:
- a) компромисс;                                      b) сотрудничество;                                      c) уклонение.
27. Какие преимущества имеет стиль поведения в конфликте – соперничество...
28. Какие отрицательные стороны имеет стиль поведения в конфликте – соперничество...
29. Номадизм – это ...
30. Замещение – это...

## Тест для самоконтроля знаний о переговорном процессе

**1. Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным:**

- а) уход от конфликта;  
б) переговоры;  
в) откладывание разрешения конфликта;  
г) примирение сторон через посредника.

**2. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:**

- а) адекватности его восприятия;      в) атмосферы сотрудничества;  
б) открытости общения;                      г) использования силы.

3. Дополните, переговоры проходят через различные фазы:

- подготовительную;
- фазу первоначального выбора позиции;
- финальную
- фазу окончательного выбора позиции

4. Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности проведения переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают:

- а) поиску альтернатив;                      в) тактикам;  
б) диагностике;                                  г) поиску цели.

5. Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа):

- а) умение во внешнем облике придерживаться умеренного консерватизма;
- б) умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации;
- в) умение не подгонять дискутирующих;
- г) посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров.

**6. К особенностям арбитража относятся случаи, когда:**

- а) участие третьего лица в переговорах незначительно;  
б) действия третьего лица доминируют;  
в) участие третьего лица в переговорах воспринимается сторонами как добровольное;  
г) решение выносится на публичное обсуждение.

**7. Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:**

- а) когда информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается;
- б) когда объекту влияния предоставляются все факты;
- в) когда объекту влияния предоставляется право выбора из «двух зол»;
- г) когда объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.

**8. Что из перечисленного ниже можно использовать как контрмеры в случаях нарушения этических норм на переговорах:**

- а) проявить нетерпимость подобного поведения; б) попросить перерыва;  
в) раскрыть их тактику, показав, что Вы ее поняли; г) прибегнуть к юмору.

## ***Методические рекомендации к тестированию***

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов.

При самостоятельной подготовке к тестированию обучающемуся необходимо:

1. Готовясь к тестированию, проработать информационный материал по дисциплине, получить консультацию преподавателя по вопросу выбора учебной литературы;
2. Выяснить все условия тестирования заранее: сколько тестов будет предложено; сколько времени отводится на тестирование; какова система оценки результатов и т.д.
3. При работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
4. В процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;
5. Если встретился трудный вопрос, не следует тратить много времени на него, лучше перейти к другим тестам и вернуться к трудному вопросу в конце.
6. Обязательно следует оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

#### ***Критерии оценивания по тестовым заданиям***

Предел длительности контроля	30 мин
Предлагаемое количество заданий из одного контролируемого подраздела	30 тестовых заданий
Критерии оценки	% верно выполненных тестовых заданий
«4 балла», если	76-100
«3 балла», если	51-75
«2 балла», если	26-50
«1 балл», если	11-25
«0 баллов», если	0-10

**5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.** Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества ее освоения студентами.

#### **Примерные вопросы для подготовки к зачету (контролируемые компетенции УК-3 и УК-9)**

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.

19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов.
21. Диагностика конфликтов.
22. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
23. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
24. Виды внутриличностных конфликтов.
25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
29. Групповой процесс: особенности, динамика.
30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
34. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
37. Особенности инновационных конфликтов.
38. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
39. Особенности педагогических конфликтов.
40. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.
41. Предупреждение и регулирование педагогических конфликтов.
42. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
43. Причины и источники супружеских конфликтов.
44. Способы разрешения супружеских конфликтов.
45. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
46. Функции и последствия конфликтов в семье.
47. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
48. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
49. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
50. Регулирование современных национальных противоречий в России.
51. Понятие и типология политического конфликта.
52. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
53. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
54. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
55. Переговорные стили, их особенности.
56. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
57. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
58. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
59. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
60. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.
61. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.
62. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в социально-экономической сфере.

## 6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 –баллов).

- Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины является зачет.
- Общий балл текущего и рубежного контроля складывается из следующих составляющих (Приложение 2)
- *Целью промежуточных аттестаций* по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.
- *Критерии оценки качества освоения дисциплины (Приложение 3)*

### Критерии оценки качества освоения дисциплины

Таблица 7. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (компетенции)	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала
- способен работать в команде, проявлять лидерские качества и умения (УК-3.1);	<b>Знать:</b> закономерности кооперации с коллегами и работы в коллективе; методы и технологии эффективного командообразования.	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,4,6,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
	<b>Уметь:</b> анализировать возможные конфликтные ситуации и искать к их разрешению, работать в коллективе; анализировать уровень групповой динамики в команде.	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,4,6,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
	<b>Владеть:</b> способами работы в коллективе, приемами цивилизованной дискуссии и навыками творческой работы в коллективе; способами формирования эффективных команд.	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,4,6,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы

		(раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
- способен определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывая особенности поведения и интересы других участников (УК-3.2);	<b>Владеть:</b> Навыками анализировать причины возникновения конфликтных ситуаций	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,4,6,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
	<b>Уметь:</b> - участвовать в коммуникационном процессе и использовать информацию для разрешения конфликтов; - определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,4,6,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
	<b>Знать:</b> роль коммуникационного процесса и причин возникновения конфликтных ситуаций; - принципы командной работы; - этапы групповой динамики; систему мотивирования персонала	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,4,6,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
- обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья (УК-9.1);	<b>Владеть</b> коммуникационными навыками недискриминационного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,4,6,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
	<b>Уметь</b> создавать условия при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом современных технологий управления персоналом, в т.ч. с учетом социально-психологических особенностей лиц с ОВЗ	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,4,6,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18

	<b>Знать</b> принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ОВЗ.	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,46,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
- способен планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья (УК-9.2);	<b>Владеть</b> навыками планирования профессиональной деятельности с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,46,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
	<b>Уметь</b> применять способы и методы организации профессиональной деятельности с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,46,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
	<b>Знать</b> особенности и характеристики барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,46,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
- способен взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах (УК-9.3).	<b>Владеть</b> навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,46,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
	<b>Уметь</b> выстраивать коммуникацию с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,46,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18



	<b>Знать</b> этику общения с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.1). Темы 1,2,3,46,7 Типовые оценочные материалы (раздел 5.1.2). Темы: 1-7, 10-17, 23-34 Типовые оценочные материалы (раздел 5.2). Тесты: 1,2,3,4,5 Типовые оценочные материалы (раздел 5.3). Номера: 1-12, 15-18
--	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить:

- способность работать в команде, проявлять лидерские качества и умения (УК-3.1);
- способность определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, учитывая особенности поведения и интересы других участников (УК-3.2);
- обладание представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья (УК-9.1);
- способность планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами, имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья (УК-9.2);
- способность взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в социальной и профессиональной сферах (УК-9.3).

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):

### Нормативные источники

1. Конституция РФ 1993 года: принята всенародным голосованием 12.12.93 г. М.: Юрид. литература, 1993. – 63 с.
2. Гражданский кодекс РФ (Ч. 1) от 30.11.94 №51-ФЗ в ред. от 29.06.04. – «Собрание законодательства РФ», 05.12.94, № 32.
3. Гражданский Кодекс РФ (Ч. 2) от 26.01.96 №14-ФЗ в ред. от 23.12.03. – «Собрание законодательства РФ», 29.01.96, № 5.

### Литература

#### основная

1. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 384 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. — М. : Дашков и К, 2015. — 324 с. — ISBN 978-5-394-01918-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html> (дата обращения: 24.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### дополнительная

1. Горяйнова, Н. М. Психология управления : учебное пособие / Н. М. Горяйнова, В. Н. Горяйнов. — 2-е изд. — Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 274 с. — ISBN 978-5-4486-0654-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81492.html> (дата обращения: 17.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html> (дата обращения: 24.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Светлов, В. А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов / В. А. Светлов. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 391 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/20716.html> (дата обращения: 24.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление : теоретические основы, аналитическая модель, практическое значение / О. А. Алексеев. — Саарбрюккен : LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012. — 326 с. — ISBN 978-3-8484-9738-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/33852.html> (дата обращения: 24.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под редакцией Ф. И. Шаркова. — М. : Дашков и К, 2018. — 238 с. — ISBN 978-5-394-02402-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85260.html> (дата обращения: 24.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### 7.5. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Конфликтология» обучающиеся обеспечены доступом (удаленный доступ) к ресурсам:

- **общие информационные, справочные и поисковые:**
  - Справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru>
  - Справочная правовая система «Гарант» (в свободном доступе). URL: <http://www.garant.ru>;
  - Справочная правовая система «Референт» (в свободном доступе). URL: <https://www.referent.ru/>
- **к современным профессиональным базам данных: (для гуманитарных направлений)**
  - 1. База данных Science Index (РИНЦ). URL: <http://elibrary.ru>
  - 2. Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ). URL: <http://elibrary.ru>
  - 3. Национальная электронная библиотека РГБ (имеется режим для людей с нарушением зрения (для слепых и слабовидящих). URL: <https://нэб.рф>
  - 4. ЭБС «АйПиЭрбукс» (имеется режим для людей с нарушением зрения (для слабовидящих). URL: <http://iprbookshop.ru/>

**Кроме того обучающиеся могут воспользоваться профессиональными поисковыми системами:**

16. Полнотекстовая база данных ScienceDirect: URL: <http://www.sciencedirect.com>.
17. Реферативная база данных зарубежных изданий по экономике EconLit: URL: <http://www.ebscohost.com>

Для эффективного усвоения дисциплины, помимо учебного материала, студентам необходимо пользоваться данными всемирной сети Интернет, такими сайтами, как:

18. Economics online <http://www.econline.h1.ru> - целью данного проекта является создание коллекции ссылок на ресурсы WWW, предоставляющие экономическую и финансовую информацию бесплатно в режиме онлайн. На сайте вы найдете каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы, новости, информацию по экономической теории, финансам, статистике, архивы научных работ по экономике и т. д.

19. Ecomomicus.Ru <http://economicus.ru> - экономический портал, главной целью которого является предоставление качественной информации по самому широкому спектру экономических дисциплин. Работы и биографии известных экономистов, профессиональный каталог экономических ресурсов Интернет, экономическая конференция, учебно-методические материалы для преподающих и изучающих экономику, подборка словарей, энциклопедий, справочников по самым разнообразным областям экономики, наиболее полное собрание лекций по экономической теории.

20. Электронная библиотека по бизнесу и финансам <http://www.finbook.biz/> - сайт предоставляет бесплатный доступ к электронным книгам по бизнесу, финансам, экономике.

21. Служба тематических толковых словарей <http://glossary.ru/>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

### **8.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Конфликтология» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

#### **лицензионное программное обеспечение:**

- Лицензия на офисное программное обеспечение МойОфис Стандартный;
- Лицензия на программное обеспечение средств антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1000-1500 Node 1 year Educational Renewal License (KL4863RAVFQ);
- Права на программное обеспечение для работы с PDF-документами ABBYY FineReader 15 Business;

#### **свободно распространяемые программы:**

- 7Z – программа-архиватор;
- Adobe Acrobat Reader – программа для чтения PDF файлов;
- Mozilla Firefox, Yandex – интернет-браузеры.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант», СПС «Референт», СПС «Аюдар Инфо».

## 8.2 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;
  - задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;
  - письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):
  - на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
  - зачет/экзамен проводится в письменной форме;
4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
  - по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

### *Материально-техническое обеспечение дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья*

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория для самостоятельной работы и коллективного пользования специальными техническими средствами для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в КБГУ, аудитория No 145 Главный корпус КБГУ.	- Комплект учебной мебели: столы и стулья для обучающихся (3 комплекта); Стол для инвалидов-колясочников (1 шт.); Компьютер с подключением к сети и программным обеспечением (3 шт.); Специальная клавиатура (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш) (1 шт.); Принтер для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля VP Columbia (1 шт.); Портативный тактильный дисплей Брайля «Focus 14 Blue» (совместимый с планшетными устройствами, смартфонами и ПК) (1 шт.); Бумага для печати ре-	Продукты MICROSOFT (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription) No V 2123829 Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition No Лицензии 17E0-180427-50836-287-197. Программы для создания и редактирования субтитров, конвертирующие речь в текстовый и жестовый форматы на экране компьютера: Майкрософт Диктейт: <a href="https://dictate.ms/">https://dictate.ms/</a> , Subtitle Edit, («Сурдофон» (бесплатные). Программа невизуального доступа к информации на экране компьюте-

	<p>льефно-точечным шрифтом Брайля, совместимого с принтером VP Columbia; Видеоувеличитель портативный HV-MVC, диагональ экрана – 3,5 дюйма (4 шт.); Сканирующая и читающая машина SARA-CE (1 шт.); Джойстик компьютерный адаптированный, беспроводной (3 шт.); Беспроводная Bluetooth гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Trekz Titanium» (1 шт.); Проводная гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Sportz Titanium» (2 шт.); Проводная гарнитура Defender (1 шт.); Персональный коммуникатор EN –101 (5 шт.); Специальные клавиатуры (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш); Клавиатура адаптированная с крупными кнопками + пластиковая накладка, разделяющая клавиши, Беспроводная Clevy Keyboard + Clevy Cove (3шт.); Джойстик компьютерный Joystick SimplyWorks беспроводной (3шт.); Ноутбук + приставка для айтрекинга к ноутбуку PCEye Mini (1 шт).</p>	<p>ра JAWS for Windows (бесплатная); Программа для чтения вслух текстовых файлов (Tiger Software Suit (TSS)) (номер лицензии 5028132082173733); Программа экранного доступа с синтезом речи для слепых и слабовидящих (NVDA) (бесплатная).</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

\*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Конфликтология» по направлению

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры менеджмента и маркетинга протокол № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Приложение 1**

**Распределение баллов текущего и рубежного контроля (на усмотрение автора)**

№п/п	Вид контроля	Сумма баллов			
		Общая сумма	1-я точка	2-я точка	3-я точка
1-	Посещение занятий	до 10 баллов	до 3 б.	до 3б.	до 4б.
2-	Текущий контроль:	до 30 баллов	до 10 б.	до 10 б.	до 10 б.
	Ответ на 5 вопросов	от 0 до 15 б.	от 0 до 5 б.	от 0 до 5 б.	от 0 до 5 б.

	Полный правильный ответ	до 15 баллов	5 б.	5 б.	5 б.
	Неполный правильный ответ	от 3 до 15 б.	от 1 до 5 б.	от 1 до 5 б.	от 1 до 5 б.
	Ответ, содержащий неточности, ошибки	0б.	0б.	0б.	0б.
	<b>Выполнение самостоятельных заданий (решение задач, написание рефератов, доклад, эссе)</b>	от 0 до 15 б.	от 0 до 5 б.	от 0 до 5 б.	от 0 до 5 б.
<b>1.</b>	<b>Рубежный контроль</b>	<b>до 30 баллов</b>	<b>до 10 б.</b>	<b>до 10 б.</b>	<b>до 10 б.</b>
	тестирование	от 0- до 12б.	от 0- до 4б.	от 0- до 4б.	от 0- до 4б.
	коллоквиум	от 0 до 18б.	от 0 до 6 б.	от 0 до 6 б.	от 0 до 6 б.
	<b>Итого сумма текущего и рубежного контроля</b>	<b>до 70баллов</b>	<b>до 23б.</b>	<b>до 23б.</b>	<b>до 24б.</b>
	Первый этап (базовый)уровень) – оценка «удовлетворительно»	не менее 36 б.	не менее 12 б.	не менее 12 б.	не менее 12 б.
	Второй этап (продвинутый)уровень) – оценка «хорошо»	менее 70 б. (51-69 б.)	менее 23 б.	менее 23 б.	менее 24б.
	Третий этап (высокий уровень) - оценка «отлично»	не менее 70 б.	не менее 23 б.	не менее 23 б.	не менее 24б.

## Приложение 2

### Шкала оценивания планируемых результатов обучения

#### Текущий и рубежный контроль

Семестр	Шкала оценивания			
	0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	56-70 баллов
	Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение лабораторных и практических работ. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям. Студент не допускается к промежуточной аттестации	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение и защита лабораторных и практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценки «удовлетворительно».	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита лабораторных и практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценки «хорошо».	Полное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита лабораторных и практических занятий. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий, ответы на коллоквиуме на оценки «отлично».

#### Промежуточная аттестация

Семестр	Шкала оценивания	
	Не зачтено (36-60)	Зачтено (61-70)
	Студент имеет 36-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачёте не ответил ни на один вопрос.	Студент имеет 36-45 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачёте представил полный ответ на один

		<p>вопрос и частично (полностью) ответил на второй.</p> <p>Студент имеет 46-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачете дал полный ответ на один вопрос или частично ответил на оба вопроса.</p> <p>Студенту, имеющему 61-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, выставляется отметка «зачтено» без сдачи зачёта.</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------