

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Институт философии  
Кафедра психологии и конфликтологии

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института

Скляр П. П.  
20 3 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖМЕНТ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки: 37.04.02 Конфликтология

Магистерская программа «Технологии урегулирования конфликтов»

Луганск – 2023

## Лист согласования РПУД

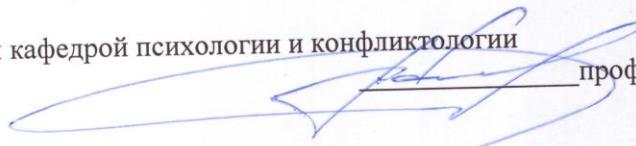
Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности» по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология. — с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 года № 842.

### СОСТАВИТЕЛЬ:

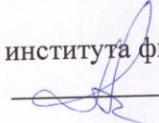
канд. пед. наук, доц. Васюк А.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологии и конфликтологии «18» 04 203 г., протокол №9

Заведующий кафедрой психологии и конфликтологии  проф. Скляр П. П.

Переутверждена: «  » 20 г., протокол №   

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» 04 203 г., протокол №7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии  Пидченко С. А.

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Цель курса – формирование у студентов-конфликтологов системного представления о специфике профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности, а также умений и навыков применения современных технологий, подходов и методов в работе по предупреждению конфликтов

Задачи:

развитие системного взгляда на возможности и особенности профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

углубление представлений о детерминирующих факторах и закономерностях конфликтного и мирного взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах

освоение принципов, методов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных сферах жизнедеятельности

формирование практических навыков внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО. Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Дисциплина «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности» относится к обязательной части, модулю профессиональных дисциплин.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Введение в междисциплинарную методологию анализа конфликта», «Теоретико-дисциплинарные подходы и практика экспертизы и анализа конфликта» и служит основой для освоения дисциплин «Проектирование, внедрение и сопровождение технологий урегулирования конфликтов», «Посредничество в разрешении конфликта» и др.

### **3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
--------------------------------	---	----------------------------------

<p><b>ОПК-5.</b> Способен создавать, координировать и реализовать комплексные программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности</p>	<p><b>ИОПК-5.1.</b> Знает определение конфликтогенов и конфликтогенности на уровне общества в целом; причины и признаки возникновения напряженностей в обществе; элементы изучения конфликтогенности общества.</p> <p><b>ИОПК-5.2.</b> Умеет осуществлять профилактику, диагностику, прогнозирование и управление конфликтогенностью общества посредством реализации комплексных программ, укрепляющих систему безопасности</p> <p><b>ИОПК-5.3.</b> Владеет методикой диагностики и прогнозирования социальной конфликтогенности общества</p>	<p><b>знать:</b> методы и способы разрешения конфликтов в различных сферах социальной жизни; основные направления взаимодействия различных сфер социальной жизни при разрешении конфликтов.</p> <p><b>уметь:</b> применять полученные знания в области конфликтологии сфер социальной жизни для анализа социальных фактов; подбирать средства для решения проблем, связанных с социальными конфликтами; использовать полученные знания для эффективной деятельности в качестве конфликтолога в любой сфере социальной жизни; способствовать созданию научно обоснованной системы разрешения конфликтов в конкретной организационной среде.</p> <p><b>владеть:</b> конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития; навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками управления социальными конфликтами; навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.</p>
<p><b>ОПК-8.</b> Способен осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций, планировать и разрабатывать стратегию и тактику вмешательства в конфликт и реализовать ее</p>	<p><b>ИОПК-8.1.</b> Знает основы конфликтменеджмента в организации; комплекс стратегий, практик, агентов, рисков, направленных на разрешение, урегулирование или управление организационными конфликтами; классические техники взаимоотношениями людей</p> <p><b>ИОПК-8.2.</b> Умеет обеспечить методами конфликтменеджмента принятие наиболее значимых стратегических решений, касающихся дальнейшего развития и существования организации</p> <p><b>ИОПК-8.3.</b> Владеет навыками определения</p>	

	противоречий между различными элементами организационной системы и анализа основных условий факторов, способствующих конфликту, а также возможностей воздействовать на предконфликтную ситуацию или конфликт.	
ПК-4. Способен к применению техник конфликтологического анализа, экспертизы, консультирования и других технологий профессиональной интервенции в конфликт	<p>ИПК-4.1. Знает основы экспертно-аналитической работы в сфере профессиональной деятельности; формы и способы представления ее результатов</p> <p>ИПК-4.2. Умеет обобщать, систематизировать, анализировать и представлять результаты экспертно-аналитической деятельности в профессиональной сфере</p> <p>ИПК-4.3. Владеет навыками экспертной работы и представления ее итогов в виде отчетов, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями</p>	

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>216 (6 зач. ед)</b>	<b>216 (6 зач. ед)</b>	-
<b>Обязательная контактная работа (всего) в том числе:</b>	<b>126</b>	<b>84</b>	-
Лекции	70	56	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	56	28	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> )	-	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>90</b>	<b>132</b>	-

Форма аттестации	зачет, зачет с оценкой	зачет, зачет с оценкой	-
------------------	------------------------	------------------------	---

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

### Тема 1. Конфликт как феномен общественной жизни.

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. 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.

### Тема 2. Методологические основы конфликта.

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.

### Тема 3. Подходы и структура конфликта.

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. Фruстрация, 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.

### Тема 4. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия

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, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов.

### **Тема 5. Конфликты в организациях**

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. 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 системе организации. Особенности протекания социально трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

### **Тема 6. Принципы анализа и диагностики конфликтов управленческой сферы.**

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 конфликтной 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». 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.

## **Тема 7. Основы предупреждения и регулирования конфликтов**

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.

## **Тема 8. Конфликт-менеджмент в организациях**

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. Силовые 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.

## **Тема 9. 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. 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.

### **4.3. Лекции**

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Тема 1. Конфликт как феномен общественной жизни.	6	6	-
2.	Тема 2. Методологические основы конфликта.	8	6	-
3.	Тема 3. Подходы и структура конфликта.	8	6	-
4.	Тема 4. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	8	6	-
5.	Тема 5. Конфликты в организациях	8	6	-
6.	Тема 6. Принципы анализа и диагностики конфликтов управленческой сферы.	8	6	-
7.	Тема 7. Основы предупреждения и регулирования конфликтов	8	8	-
8.	Тема 8. Конфликт-менеджмент в организациях	8	6	-
9.	Тема 9. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.	8	6	
<b>Итого:</b>		<b>70</b>	<b>56</b>	-

#### 4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Тема 1. Конфликт как феномен общественной жизни.	4	4	-
2.	Тема 2. Методологические основы конфликта.	6	6	-
3.	Тема 3. Подходы и структура конфликта.	6	6	-
4.	Тема 4. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	6	4	-
5.	Тема 5. Конфликты в организациях	6	6	-
6.	Тема 6. Принципы анализа и диагностики конфликтов управленческой сферы.	6	4	-
7.	Тема 7. Основы предупреждения и регулирования конфликтов	6	6	-
8.	Тема 8. Конфликт-менеджмент в организациях	6	4	-
9.	Тема 9. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.	6	4	
<b>Итого:</b>		<b>56</b>	<b>28</b>	-

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма

1.	Тема 1. Конфликт как феномен общественной жизни.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	8	14	-
2.	Тема 2. Методологические основы конфликта.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	10	14	-
3.	Тема 3. Подходы и структура конфликта.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	10	14	-
4.	Тема 4. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	10	14	-
5.	Тема 5. Конфликты в организациях	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	10	14	-
6.	Тема 6. Принципы анализа и диагностики конфликтов управленческой сферы.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	10	14	-
7.	Тема 7. Основы предупреждения и регулирования конфликтов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	10	14	-

8.	Тема 8. Конфликт-менеджмент в организациях	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	8	14	-
9.	Тема 9. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	10	16	
10	Зачет		2	2	
11.	Зачет с оценкой		2	2	-
<b>Итого:</b>			<b>90</b>	<b>132</b>	-

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности» не предполагаются учебным планом.**

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1. Табачникова, А. А. Конфликтология : методическое пособие / А. А. Табачникова. - Москва : Дело, 2024. - 80 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785850065676.html>

2. Балан, В. П. Управление конфликтами : учебное пособие для вузов / Балан В. П. , Душкин А. В. , Новосельцев В. И. и др. ; Под ред. профессора В. И. Новосельцева. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2015. - 160 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204712.html>

3. Власова, Т. И. Педагогическая конфликтология : содержание конфликтов и технологии их разрешения : учебник / Т. И. Власова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2022. - 232 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785449929297.html>

4. Ветрова, Е. А. , Трудовая конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Ветрова, Е. Е. Кабанова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 187 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785447599904.html>

#### **б) дополнительная литература:**

1. Семко, И. А. Управление персоналом в бизнес структурах : учебное пособие / И. А. Семко, Л. А. Алтухова, М. В. Коршикова, Л. И. Черникова, И. Г. Свишунова. - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2018. - 196 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : [https://www.studentlibrary.ru/book/stavgau\\_00194.html](https://www.studentlibrary.ru/book/stavgau_00194.html)

2. Кибанов, А. Я. Управление персоналом : теория и практика. Управление конфликтами и стрессами : учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. - Москва : Проспект, 2013. - 88 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392095353.html>

3. Коновалова, В. Г. Управление конфликтами и стрессами в таможенных органах : учебное пособие / Коновалова В. Г. , Калмыкова О. Ю. , Трубицын К. В. , Митрофанова А. Е. - Москва : Проспект, 2020. - 224 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392305889.html>

4. Чуркина, М. Управленческая эффективность руководителя / Мария Чуркина, Наталья Жадько - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 236 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961410051.html>

5. Табачникова, И. А. Конфликтология : методическое пособие / И. А. Табачникова. - Москва : Дело, 2020. - 80 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785850062804.html>

6. Зеленков, М. Ю. Конфликтология / Зеленков М. Ю. - Москва : Дашков и К, 2013. - 324 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019180.html>

#### **в) интернет-ресурсы:**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки –  
<http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

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

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – [http://window.edu.ru/](http://window.edu.ru)

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов –  
<http://fcior.edu.ru/>

### **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» –  
<https://www.studmed.ru>

Электронно-библиотечная система ЭБС «IPRbooks» [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

Электронно-библиотечная система ЭБС «Лань» [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)

### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

## **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>

Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплейер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## **8. Оценочные средства по дисциплине**

### **Паспорт**

#### **оценочных средств по учебной дисциплине**

**«Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности»**

**Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики**

<b>№ п/п</b>	<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Формулировка контролируемой компетенции</b>	<b>Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)</b>	<b>Контролируемые темы учебной дисциплины, практики</b>	<b>Этапы формиро вания (семестр изучения )</b>
1	ОПК-5	Способен создавать, координировать и реализовать комплексные программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности	ИОПК-5.1. ИОПК-5.2. ИОПК-5.3.	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8. Тема 9.	2, 3
2	ОПК-8	Способен осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций, планировать и разрабатывать стратегию и тактику вмешательства в конфликт и реализовать ее	ИОПК-8.1. ИОПК-8.2. ИОПК-8.3.	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8. Тема 9.	2,3
3	ПК-4	Способен к применению техник конфликтологического анализа, экспертизы, консультирования и других технологий профессиональной интервенции в конфликт	ИПК-4.1. ИПК-4.2. ИПК-4.3.	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8. Тема 9.	2, 3

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал  
оценивания**

№ п/п	Код контролиро- уемой компетен- ции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ОПК-5	ИОПК-5.1. ИОПК-5.2. ИОПК-5.3.	<b>знать:</b> методы и способы разрешения конфликтов в различных сферах социальной жизни; основные направления взаимодействия различных сфер социальной жизни при разрешении конфликтов. <b>уметь:</b> применять полученные знания в области конфликтологии сфер социальной жизни для анализа социальных фактов; подбирать средства для решения проблем, связанных с социальными конфликтами;	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8. Тема 9.	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы
	ОПК-8	ИОПК-8.1. ИОПК-8.2. ИОПК-8.3.		Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8. Тема 9.	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы
3.	ПК-4	ИПК-4.1. ИПК-4.2. ИПК-4.3.	использовать полученные знания для эффективной деятельности в качестве конфликтолога в любой сфере социальной жизни; способствовать созданию научно обоснованной системы разрешения конфликтов в конкретной организационной среде. <b>владеть:</b> конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития; навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8. Тема 9.	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы

		навыками управления социальными конфликтами; навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.		
--	--	---	--	--

## **Фонды оценочных средств по дисциплине «Конфликт-менеджмент в различных сферах деятельности»**

### **Вопросы для обсуждения на практических (в виде докладов и сообщений)**

1. Понятие социальной сферы.
2. Функционирование социальной сферы в современной России.
3. Понятие социальной жизни.
4. Характеристика основных сфер социальной жизни.
5. Специфика основных сфер социальной жизни в современной России.
6. Теоретическое и практическое значение конфликтологии сфер социальной жизни.
7. Понятие социального движения.
8. Понятие социальной инфраструктуры.
9. Сущность социального неравенства.
10. Понятие социального конфликта.
11. Основные способы регулирования социальных конфликтов.
12. Основные методики конфликторазрешения в современном мире.
13. Понятие социальной конфликтологии.
14. Понятие социологии социальной сферы.
15. Понятие конфликтологии сфер социальной жизни.
16. Предмет и объект конфликтологии сфер социальной жизни.
17. Человек как субъект конфликторазрешения.
18. Основные проблемы развития конфликтологии сфер социальной жизни.
19. Конфликт как управляемый феномен.
20. Предупреждение конфликта.
21. Этапы разрешения конфликта.
22. Объект и субъект конфликта.

23. Признаки конфликтной ситуации.
24. Особенности политических конфликтов.
25. Особенности трудовых конфликтов.
26. Особенности семейных конфликтов.
27. Особенности конфликтов в сфере коммуникации.
28. Особенности организационных конфликтов.
29. Особенности конфликтов в образовательной среде.
30. Роль личности в системе регулирования конфликтов сфер социальной жизни.

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### **Вопросы к контрольным работам**

1. Основные виды конфликтов по сферам жизнедеятельности и их особенности
2. Причины, условия и факторы возникновения конфликтов
3. Конфликтогены: понятие, виды, связь с причинами и факторами возникновения конфликтов
4. Конфликтогенный (конфликтный) потенциал людей, групп, сообществ: понятие, структура, проявления.
5. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.
6. Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.

7. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала.
8. Проблемы и ошибки в оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
9. Техники минимизации риска ошибок оценки конфликтогенного потенциала.
10. Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
11. Методы и техники прогнозирования.
12. Использование данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов.
13. Основные механизмы предупреждения конфликтов.
14. Конфликтологическое просвещение как системный подход к профилактике конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
15. Специальные методы и технологии профилактики конфликтов в различных областях жизнедеятельности людей
16. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
17. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов.
18. Особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
19. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов,
20. Критерии оценки снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
21. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов
22. Методы работы с сопротивлением при внедрении программ профилактики конфликтов.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

## **Темы рефератов**

1. Понятие социального конфликта.
2. Основные способы регулирования социальных конфликтов.
3. Основные методики конфликторазрешения в современном мире.
4. Человек как субъект конфликторазрешения.
5. Конфликт как управляемый феномен.
6. Предупреждение конфликта.
7. Этапы разрешения конфликта.
8. Объект и субъект конфликта.
9. Признаки конфликтной ситуации.
10. Особенности политических конфликтов.
11. Особенности трудовых конфликтов.
12. Особенности семейных конфликтов.
13. Особенности конфликтов в сфере коммуникации.
14. Особенности организационных конфликтов.
15. Особенности конфликтов в образовательной среде.
16. Роль личности в системе регулирования конфликтов сфер социальной жизни.
17. Причины, условия и факторы возникновения конфликтов
18. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.
19. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала.
20. Основные механизмы предупреждения конфликтов.
21. Конфликтологическое просвещение как системный подход к профилактике конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
22. Специальные методы и технологии профилактики конфликтов в различных областях жизнедеятельности людей
23. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
24. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов.
25. Особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
26. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов,
27. Критерии оценки снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
28. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел

	аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)**

#### **Теоретические вопросы**

1. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.
2. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.
3. Источники и причины конфликтов.
4. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики.
5. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.
6. Структурный конфликт и его разновидности.
7. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
8. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.
9. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура.
10. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.
11. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.
12. Переживание как основа внутриличностного конфликта.
13. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов.
14. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
15. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях.
16. Причины возникновения межличностных конфликтов.
17. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте.

18. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт.
19. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии.
20. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.
21. Способы разрешения межличностных конфликтов.
22. Причины возникновения организационных конфликтов.
23. Типология организационных конфликтов.
24. Информационные и структурные конфликты в организации.

## **Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет с оценкой)**

### **Теоретические вопросы**

1. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.
2. Стратегии управления организационным конфликтом.
3. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой системе организации.
4. Особенности протекания социально трудовых конфликтов.
5. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.
6. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации.
7. Способы актуализации конфликта и его регулирования.
8. Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации.
9. Диагностика факторов и причин конфликта.
10. Диагностика конфликта на разных этапах его развития.
11. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
12. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
13. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.
14. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.
15. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.
16. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.
17. Силовые способы управления конфликтом.
18. Анализ технологий управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов.
19. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
20. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.

21. Посредничество как способ урегулирования конфликта.
22. Основные принципы деятельности посредника.
23. Требования, предъявляемые к личности посредника.
24. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль («зачет», «зачет с оценкой»)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	Не зачтено

## Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)