

---

Гуманитарно-экономический факультет

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Ректор ОЧУ ВО  
«Еврейский университет»

\_\_\_\_\_ А.Л. Лебедев

«    » января 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**КОНФЛИКТОЛОГИЯ В РЕКЛАМЕ И СВЯЗЯХ С**  
**ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ**

---

Наименование дисциплины

Подготовки бакалавров по  
направлению

**42.03.01**

\_\_\_\_\_ шифр направления

**Реклама и связи с общественностью**

---

Форма обучения:            Очная, заочная

---

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры  
гуманитарных и естественно-научных дисциплин

---

Наименование кафедры  
Протокол № 05 от «09» января 2025 года

**Программа утверждена Ученым советом Университета.**

Протокол № ЕУ- 01/25 от «09» января 2025 года.

Москва, 2025

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» и рабочими учебными планами, утвержденными ректором ОЧУ ВО «Еврейский университет».

**Автор:** Трушкина К.В. – старший преподаватель кафедры гуманитарных и естественно-научных дисциплин ОЧУ ВО «Еврейский университет»

## **1. Цели и задачи дисциплины**

### **Цели освоения дисциплины:**

ознакомление обучающихся с данной отраслью психологического знания, повышение компетентности в области социальной психологии конфликтов; формирование теоретических знаний и практических навыков по изучению и разрешению социальных конфликтов.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- овладение обучающимися категориальным аппаратом социальной психологии конфликта, спецификой изучения социальных конфликтов в психологии;
- ознакомление обучающихся с развитием проблем социальной психологии конфликта в отечественной и зарубежной науке ее связь с развитием различных гуманитарных дисциплин и самой психологической науки;
- овладение обучающимися современными технологиями изучения и разрешения социальных конфликтов, ознакомление с особенностями современных социальных конфликтов и возможностями их прогнозирования;
- овладение обучающимися навыками анализа и прогнозирования социальных конфликтов в современном обществе;

Учебная дисциплина способствует углублению и расширению базовой профессиональной подготовки бакалавров, а также учитывает их образовательные потребности.

## **2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата**

Дисциплина «Конфликтология» предназначена для обучающихся по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» и входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

Учебная дисциплина содержательно и логически связана с другими учебными дисциплинами, изучаемыми обучающимися.

Изучение курса «Конфликтология» проводится в тесной связи с такими дисциплинами, как "История", "Философия". Базируется на полученных знаниях при изучении дисциплин «Психология» и «Политология». Дисциплина «Конфликтология» является единым теоретическим курсом, дающим основательную систему знаний, связанных с пониманием особенностей социального конфликта как социально-психологического явления, формированием общей культуры анализа современных социальных явлений, а также психологических и нравственных качеств как необходимых условий профессиональной деятельности.

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной**

## программы.

Освоение дисциплины «Конфликтология» позволит обучающемуся осуществлять трудовые действия в соответствии с профессиональным стандартом 06.013.Специалист по информационным ресурсам, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 сентября 2014г. №629:

- Формирование запросов для получения недостающей информации;
- Регулярное обновление (актуализация) информации в базах данных
- Мониторинг новостных лент, форумов, социальных сетей, рассылок
- Написание статей, обзоров и других текстов на заданную тематику (копирайтинг)
- Поиск и мониторинг тематических сайтов для выявления новой, значимой и интересной информации
- Мониторинг и оценка результатов выполнения работ, формулирование замечаний
- Формирование запросов и получение информации от сотрудников организации
- Общая оценка значимости и приоритетности получаемой информации
- Фиксирование результатов выполнения заданий, проектной информации
- Обработка результатов аналитической деятельности
- Сбор дополнительных материалов Подготовка итоговой отчетности

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

### **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Категория компетенции	Коды компетенции, ПС и ТФ (при наличии)	Формулировка компетенции	Индикаторы компетенции	Дескрипторы индикаторов
Универсальные компетенции	УК-3 <b>Командная работа и</b>	Способен осуществлять социальное взаимодействие	<b>УК-3.3</b> Способен использовать деловые	<b>УК-3.3. Знать:</b> основы научных представлений о сущности,

и	<b>лидерство</b>	и реализовывать свою роль в команде	коммуникации для решения различных социальных задач, а также для укрепления конструктивно-деловых отношений между членами коллектива.	особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении, <b>Уметь:</b> преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров. <b>Владеть:</b> навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.
Профессиональные компетенции	ПК-7	Способен вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)	<b>ПК-7.1.</b> Способен оценивать коммуникативные намерения собеседника, правильно воспринимать общепринятые социально обусловленные нормы речевого русского и международного этикета, продуцировать высказывания в	<b>УК-7.1. Знать:</b> основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении. <b>Уметь:</b> решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные

			соответствии с коммуникативно заданной установкой.	установки. <b>Владеть:</b> навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.
--	--	--	--	--

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

##### 4.1. Структура дисциплины

##### 4.1.1. Структура дисциплины для очной формы обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Трудоемкость по семестрам	
		2 семестр	
		144 час.	
Аудиторные занятия (всего)	72	72	
Занятия лекционного типа	36	36	
Занятия семинарского типа (практич., семин., лаборат. и др.)	36	36	
Самостоятельная работа (всего)	36	36	
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36	

##### 4.1.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Трудоемкость по семестрам	
		1 семестр	
		144 час.	
Аудиторные занятия (всего)	12	12	
Занятия лекционного типа	6	6	
Занятия семинарского типа (практич., семин., лаборат. и др.)	6	6	
Самостоятельная работа (всего)	123	123	
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	9	9	

##### 4.2. Учебно-тематический план дисциплины

#### 4.2.1. Учебно-тематический план дисциплины для очной формы обучения:

Номер раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе				
		Всего в уч. плане по разделу /теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа студента
			Всего	в том числе		
		Лекции (всего/интеракт.)		Практич. занятия (всего/интеракт.)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Конфликты в современном обществе. История развития конфликтологии как науки.	24	16	8	8	8
2	Методология конфликтологии. Анализ конфликта и психологическая диагностика участников	20	14	6	8	6
3	Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.	20	14	8	6	6
4	Типы конфликтных ситуаций (внутриличностные, межличностные, межгрупповые)	22	14	6	8	8
5	Регулирование и разрешение кризисов и конфликтов	22	14	8	6	8
	<b>Экзамен</b>	<b>36</b>				
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

#### 4.2.2. Учебно-тематический план дисциплины для заочной формы обучения:

Номер раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе				
		Всего в уч. плане по разделу /теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа студента
			Всего	в том числе		
		Лекции (всего/интеракт.)		Практич. занятия (всего/интеракт.)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Конфликты в современном обществе. История развития конфликтологии как науки.	27	2	2		25

2	Методология конфликтологии. Анализ конфликта и психологическая диагностика участников	26	2		2	24
3	Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.	26	2		2	24
4	Типы конфликтных ситуациях (внутриличностные, межличностные, межгрупповые)	27	2	2		25
5	Регулирование и разрешение кризисов и конфликтов	29	4	2	2	25
	<b>Экзамен</b>	<b>9</b>				
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>123</b>

### 4.3. Содержание дисциплины «Конфликтология»

#### **Тема 1. Конфликты в современном обществе. История развития конфликтологии как науки.**

Особенности современных конфликтов и подходов к их урегулированию.

Тенденции в развитии конфликтов в конце 20 века. Переход конфликтов на внутренний уровень, возрастание этнического и конфессионального фактора, ослабление управляемости конфликтами и пр.

Конфликты на постсоветском пространстве и проблемы их урегулирования. Характерные черты этих конфликтов. Роль этнического фактора.

Глобализация и европеизация. Формирование конфликтологии как науки.

#### **Тема 2. Методология конфликтологии. Анализ конфликта и психологическая диагностика**

Предмет, метод конфликтологии как науки. Методы изучения конфликтов.

Особенности применение тестов для исследования социальных феноменов. Методы измерения процессов в группе. Социометрия. Референтометрия. Уровень конфликтности и измерение конфликтности в группах. Методологическое обоснование качественных методов, классификация качественных методов. Сравнение качественных и количественных методов. Сочетание качественных и количественных методов в конкретных исследованиях. Описательно – интерпретационный характер исследования.

Наблюдение как основной и вспомогательный метод в изучении конфликта. Организация исследования. Выделение единиц поведения и наблюдения. Фактуальное описание и интерпретация. Таблица наблюдений. Опрос. Анкета. Анализ отдельного случая. Экспертная оценка в организации. Процедура и организация экспертной оценки для изучения конфликтного взаимодействия. Проективные методы в исследовании конфликтов.

Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения социальных конфликтов. Основные понятия и функции социальных конфликтов. Человеческий фактор в конфликте. Психологические характеристики сторон в конфликте: участники и их роли, статусы, позиции.

Манипулятивное поведение. Стили поведения в конфликтной ситуации.

Характеристика основных стилей поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Выбор стратегии реагирования.

Проблема эмоций и психологической несовместимости. Типы конфликтных личностей.

### **Тема 3. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.**

Коммуникации как источник конфликта. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. "Барьеры" коммуникаций.

Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации (недостаток информации, ограниченность коммуникаций и пр.). Установление каналов коммуникации в конфликте.

Виды каналов коммуникации (прямые и непрямые каналы коммуникации, официальные и неофициальные каналы).

Процесс и динамика конфликта.

Модели развития конфликтной ситуации. Стадии и фазы развития конфликта: расширение и эскалация.

Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.

### **Тема 4. Типы конфликтных ситуаций (внутриличностные, межличностные, межгрупповые).**

Особенности внутриличностного конфликта, трудности его изучения.

Причины межличностных конфликтов. Этапы развития межличностных конфликтов. Особенности семейных конфликтов. Конфликт типа руководитель подчиненный. Инновационные конфликты.

Особенности межгрупповых конфликтов. Групповая динамика.

## **Тема 5. Регулирование и разрешение кризисов и конфликтов**

Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: основные понятия - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Этапы и последовательность урегулирования конфликтов.

Модели конфликтов. Спиральная и агрессивно – оборонительная модель. Психологические факторы в конфликтных спиральных.

Эскалация конфликта как тенденция к силовому разрешению конфликта.

Модель двойной заинтересованности. Процесс психологического посредничества. Понятия «третья сторона в урегулировании конфликта», «посредничество», «оказание “добрых услуг”», «наблюдение за ходом переговоров», «арбитраж». Основные задачи и средства воздействия третьей стороны

*Темы семинарских занятий соответствуют тематике дисциплины.*

### **Примерные темы семинарских занятий**

**Тема 1.** Конфликты в современном обществе. История развития конфликтологии как науки.

#### **Семинар 1**

Цель занятия - рассмотрение традиционной и современной концепции конфликтологии, Изучить историю становления конфликтологии

В итоге: контроль результатов усвоения обучающимися материала темы с помощью устного опроса.

Вопросы к теме:

1. Как понимали роль конфликтов и гармонии мыслители Древнего мира (Лао-цзы, Гераклит и др.)? Как понимается проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии?
2. В чем особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии? В чем смысл проблемы теодицеи и как ее разрешает современная религиозная философия?

3. Охарактеризуйте две основные концепции конфликта, предложенные мыслителями Нового времени: 1) пессимистическую (Т. Гоббс и др.) и 2) оптимистическую (Ж.-Ж. Руссо и др.)
4. Раскройте основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа. Объясните различия в понимании этой проблемы Дарендорфом и Марксом.
5. Объясните отставание в развитии конфликтологии в Советском Союзе и причины ее быстрого развития в постсоветской России.
6. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта? В чем специфика исследования конфликта в правоведении?

## **Семинар 2.**

Доклады и презентации по темам:

1. История развитие конфликтологии как науки в России
2. Системная концепция конфликтов
3. Этапы становления конфликтологии.
4. Глобализация и европеизация.
5. Междисциплинарный подход к рассмотрению конфликтов.
6. Основные направления в разработке теории конфликта.

## **Тема 2. Методология конфликтологии. Анализ конфликта и психологическая диагностика**

### **Семинар 3.**

Цель занятия - рассмотрение методологии конфликтологии. Изучение понятий объекта, предмета, субъектов конфликтного взаимодействия, этапов развития конфликта.

Доклады обучающихся. Дискуссия.

### **Семинар 4.**

#### **Проведение деловой игры «Жалоба»**

План занятия:

Постановка цели и задач

Разделение участников на группы  
Формирование плана работы (работа в мини-группах)  
Разработка концепции (работа в мини-группах)  
Презентация и обсуждение (коллективная работа)  
Подведение итогов (коллективная работа)

### **Тема 3. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.**

#### **Семинар 5.**

Цель занятия – анализируются понятия коммуникационные барьеры, факторы успешной коммуникации и факторы способствующие созданию и эскалации конфликта.

Вопросы к теме:

1. Чем отличаются объективные и личностные элементы конфликта?
2. Назовите и охарактеризуйте объективные элементы конфликта.
3. Дайте характеристику основным и неосновным участникам конфликта.
4. Что означает понятие «ранг оппонента»?
5. Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников? Приведите примеры.
6. Что такое «среда конфликта»? Какие бывают виды среды конфликта? В чем состоит различие микросреды конфликта от его макросреды?
7. Назовите основные личностные элементы конфликта.
8. Назовите и охарактеризуйте идеальные типы индивидуальностей по Э. Шпрингеру.
9. Назовите основные барьеры коммуникации.
10. Как влияет расхождение этических ценностей на возникновение конфликта?

Форма проведения: доклады, дискуссия.

#### **Семинар 6.**

Цель занятия – изучить различия и психологические особенности субъектов конфликтного взаимодействия.

Изучаются эффекты восприятия субъектами общения друг друга.

В итоге: контроль результатов усвоения обучающимися материала темы с помощью презентации результатов самостоятельной работы.

Доклады и презентации по темам:

1. Основные психологические доминанты поведения личности.
2. Основным чертам характера и типы личности.
3. «Акцентуированная личность»
4. Художественный и мыслительный типы личностей.
5. Типы людей, трудных в общении.
6. Эффекты ореола, края, новизны

#### **Тема 4. Типы конфликтных ситуаций (внутриличностные, межличностные, межгрупповые).**

##### **Семинар 7.**

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Типы конфликтных ситуаций».

Вопросы для обсуждения:

1. Как понимали внутриличностный конфликт И. Кант, Вл. Соловьев, Ф. Достоевский? Объясните высказывание Вл. Соловьева: «Стыжусь, следовательно, существую».
2. Расскажите об истоках научного исследования внутриличностного конфликта.
3. В чем заключается специфика анализа внутриличностного конфликта З. Фрейдом?
4. Дайте определение межличностному конфликту и назовите его функции.
5. Какие характеристики личности влияют на возникновение конфликтов?
6. Какие функции выполняет межличностный конфликт?
7. Что такое конфликт в организации? Каковы его структурные элементы?
8. Назовите и сравните виды конфликтов в организации.
9. Каковы характерные признаки конфликтных ситуаций?
10. Как меняет поведение человека факт его включенности в социальную группу?

11. Каковы основные особенности межгрупповых конфликтов?

## **Семинар 8**

Решение кейсов на тему «Типы конфликтных ситуаций (внутриличностные, межличностные, межгрупповые)»

## **Тема 5. Регулирование и разрешение кризисов и конфликтов**

### **Семинар 9.**

#### **Обсуждение вопросов:**

1. Каковы задачи управленческой деятельности и причины ограниченности ее возможностей? С чем связаны особые трудности управления конфликтами?
2. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?
3. Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?
4. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.
5. В чем причины широкого применения тактик ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости?
6. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.
7. Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?

### **Семинар 10.**

#### **Проведение деловой игры «Фрустрирующие ситуации»**

План занятия:

Постановка цели и задач

Решение конфликтных ситуаций (индивидуально)

Презентация и обсуждение (коллективная работа)

Подведение итогов (коллективная работа)

## 5. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**УК-3.** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

**УК-3.3** Способен использовать деловые коммуникации для решения различных социальных задач, а также для укрепления конструктивно-деловых отношений между членами коллектива.

**ПК-7.** Способен вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)

**ПК-7.1.** Способен оценивать коммуникативные намерения собеседника, правильно воспринимать общепринятые социально обусловленные нормы речевого русского и международного этикета, продуцировать высказывания в соответствии с коммуникативно заданной установкой.

### 5.1 Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Преподавателю, для проверки сформированности у обучающихся компетенций по дисциплине, предоставляется право выбирать разноуровневые задания по своему усмотрению.

<b>Уровень сформированности компетенций</b>			
<b>Недостаточный</b> Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	<b>Пороговый</b> Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	<b>Продвинутый</b> Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	<b>Высокий</b> Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

<b>Описание критериев оценивания</b>			
<p><b>Обучающийся демонстрирует:</b>  -существенные пробелы в знаниях учебного материала;  -допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;  -непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;  -отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;  -отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.</p>	<p><b>Обучающийся демонстрирует:</b>  -знания теоретического материала;  -неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;  -неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;  -недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;  -умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p><b>Обучающийся демонстрирует:</b>  -знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;  -твердые знания теоретического материала;  -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;  -правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы;  -умение решать практические задания, которые следует выполнить;  -владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;  -наличие собственной обоснованной позиции по</p>	<p><b>Обучающийся демонстрирует:</b>  -глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;  -полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;  -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;  -логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;  -умение решать практические задания;  -свободное использование в ответах на вопросы материалов</p>

		обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы	рекомендованной основной и дополнительной литературы.
<b>Оценка «неудовлетворительно»</b>	<b>Оценка «удовлетворительно»</b>	<b>Оценка «хорошо»</b>	<b>Оценка «отлично»</b>

## 5.2. Индикаторы достижения компетенций на различных этапах их формирования

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**Знать:** основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении,

**Уметь:** преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.

**Владеть:** навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**Знать:** основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении.

**Уметь:** решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки.

**Владеть:** навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.

## Индикаторы достижения компетенций на различных этапах и уровнях их формирования.

<b>Командная работа и лидерство УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
<p><b>УК-3.3</b> Способен использовать деловые коммуникации для решения различных социальных задач, а также для укрепления конструктивно-деловых отношений между членами коллектива.</p>	<b>Пороговый</b>	<p><b>Знает (на уровне минимальных требований):</b> основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении,</p> <p><b>Умеет (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении):</b> преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.</p> <p><b>Владеет (совершая ошибки и допуская незначительное несоблюдение основных положений дисциплины):</b> навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.</p>	<b>Удовлетворительно (зачтено)</b>
	<b>Продвинутый</b>	<p><b>Знать (на должном уровне):</b> основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении,</p> <p><b>Уметь (самостоятельно, при незначительной помощи педагога):</b> преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.</p> <p><b>Владеет (применяя отдельные необходимые навыки):</b> навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.</p>	<b>Хорошо (зачтено)</b>
	<b>Высокий</b>	<p><b>Знать (в полной мере):</b> основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении,</p> <p><b>Уметь (самостоятельно):</b> преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.</p>	<b>Отлично (зачтено)</b>

		<b>Владеть (совершенно свободно):</b> навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.	
<b>ПК-7.</b> Способен вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)			
<b>ПК-7.1.</b> Способен оценивать коммуникативные намерения собеседника, правильно воспринимать общепринятые социально обусловленные нормы речевого русского и международного этикета, продуцировать высказывания в соответствии с коммуникативно заданной установкой.	<b>Пороговый</b>	<b>Знает (на уровне минимальных требований):</b> основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении. <b>Умеет (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении):</b> решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки. <b>Владеет (совершая ошибки и допуская незначительное несоблюдение основных положений дисциплины):</b> навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.	<b>Удовлетворительно (зачтено)</b>
	<b>Продвинутый</b>	<b>Знать (на должном уровне):</b> основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении. <b>Уметь (самостоятельно, при незначительной помощи педагога):</b> решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки. <b>Владеет (применяя отдельные необходимые навыки):</b> навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.	<b>Хорошо (зачтено)</b>
	<b>Высокий</b>	<b>Знать (в полной мере):</b> основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные	<b>Отлично (зачтено)</b>

		<p>установки при общении.</p> <p><b>Уметь (самостоятельно):</b> решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки.</p> <p><b>Владеть (совершенно свободно):</b> навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.</p>	
--	--	--	--

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

• **Знать:**

- об истории научного изучения проблем социальных конфликтов и социальной психологии конфликта как раздела социальной психологии;
- психологические теории и подходы к изучению социальных конфликтов;
- о методах изучения социальных конфликтов;
- о прикладном аспекте знаний о социальных конфликтах, путях их разрешения и прогнозирования.

• **Уметь:**

- применять знания социальной психологии конфликта к анализу современных явления и процессов в обществе;
- исследовать источники, структуру и динамику реальных конфликтных ситуаций в обществе и организации;
- определять социально-психологические и индивидуальные свойства сторон конфликтного взаимодействия личности и использовать их в разрешении конфликта;
- определять средства предотвращения конфликтов в современной организации и группе;
- прогнозировать развитие конфликта и выбирать пути его регулирования и разрешения.

• • **Владеть навыками:**

- познания, анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности;
- поведения в конфликтных ситуациях, а также правильной оценки, прогнозирования, профилактики конфликтов, оптимальных средств и способов их разрешения и управления конфликтными ситуациями.

### **5.3. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования индикаторов достижения компетенций по данной дисциплине.**

#### **Вопросы для подготовки к экзамену**

1. Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежных науках.
2. Исследования конфликтов в отечественной психологии.
3. Методы управления социальными конфликтами.
4. Подходы к разрешению конфликтов в организациях.
5. Стресс – менеджмент в организации.
6. Творческое разрешение проблемных ситуаций.
7. Внутриличностный конфликт и его развитие.
8. Межгрупповые конфликты различных уровней.
9. Социометрия в исследованиях конфликтного взаимодействия.
10. Экспертная оценка и психологические характеристики группы.
11. Диагностика социально – психологического климата в группе.
12. Исследование конфликтов в организации.
13. Экспертная оценка и аттестация персонала.
14. Проективные методы в изучении конфликтов.
15. Исследование мотивации, механизмы обнаружения и методические приемы.
16. Психическое здоровье и стрессоустойчивость.
17. Понятие нормы в психологии. Понятие о пограничных состояниях.
18. Предмет и метод конфликтологии

19. Этнические конфликты.
20. Власть как источник конфликта.
21. Понятие о стрессе. Профилактика стрессовых состояний в организации.
22. Саморегуляция и самоуправление как свойства эффективного менеджера.
23. Психология чрезвычайных ситуаций и их виды.
24. Нормативные и психологические регуляторы конфликта.
25. Техники разрешения проблемных ситуаций взаимодействия.
26. Организационный конфликт и пути его разрешения.
27. Психологический анализ террористической деятельности.
28. Эффективное ведение переговоров.
29. Эмоциональный интеллект как профессионально важное качество руководителя.
30. Психологическая травма и психологическая безопасность в работе с конфликтами.
31. Стрессоустойчивость и ее исследование.
32. Мотивация и демотивация персонала.

### **Примерный тест по курсу «Конфликтология»**

#### ***1-ый уровень сложности:***

1. Что такое конфликтология?

Наука о причинах, о формах и о динамике конфликтов, о путях разрешения и предупреждения;

\* Наука, изучающая достижение соглашения между сторонами;

\* Учение о предотвращении конфликтов.

2. Конфликтология как наука появилась:

\* в 30е-40е годы XX века;

\* в 90е годы XX века;

\* в 50е-60е годы XX века.

### 3. Предмет конфликта:

\* Объективно существующая или воображаемая проблема, являющаяся причиной раздора м/д сторонами и каждая сторона заинтересована разрешением этой проблемы в свою пользу;

\* Объект, за который идет борьба;

\* Конфликты.

### 4. Объект конфликта.

\* Ресурсы и контроль над ними;

\* Объективно существующая или воображаемая проблема;

\* Человек.

### 5. Конфликт:

\* усиливает недостатки личности;

\* повышает достоинства;

\* помогает самосовершенствоваться личности.

6. Кто сказал: «Негативные последствия конфликтов вынудят людей жить в состоянии постоянного Мира».

\* Эпикур

\* Томас Мальтус

\* Гераклит

7. В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах:

\* Зарождение, развитие, разрешение.

\* Зарождение, развитие, спад.

\* Возникновение, развитие, обострение, завершение.

### 8. Управление конфликтами включает:

\* Прогнозирование; предупреждение (стимулирование); прекращение

(подавление); регулирование; разрешение;

\* Прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;

\* Прогнозирование; регулирование; разрешение;

9. Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта:

\* Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление

\* Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение.

\* Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.

10. Тип конфликтной личности: находится в центре внимания; быстро приспосабливается к ситуациям; ситуационное планирование деятельности.

\* Ригидный тип;

\* Неуправляемый тип;

\* Демонстративный тип;

\* Сверхточный тип;

\* «бесконфликтный тип».

11. Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.

\* Спор;

\* Сопереживание;

\* Переговоры.

12. Определите стиль поведения в конфликтной ситуации, если человек обладает достаточным авторитетом и властью?

\* Стиль уклонения или игнорирования;

\* Стиль сотрудничества;

\* Стиль конкуренции или соперничества;

\* Все вышеназванные.

13. Типология конфликта по направленности воздействия:

\* Субъективная и объективная;

\* Вертикальная и горизонтальная;

14. По последствиям конфликты бывают:

\* Опасными и безопасными;

\* Конструктивные и деструктивные;

\* Кратковременные и долговременные;

15. Что такое конфликтогены?

\* Слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

\* Проявления конфликта;

\* Причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

\* Состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

\* Поведенческие реакции личности в конфликте.

16. Что такое конфронтация?

\* Отрицание;

\* Противостояние;

\* Соглашение;

\* Компромисс;

17. Конфликт, в основе которого рассматривается разделение слоев по социальному статусу.

\* Социальный

\* Культурный.

\* Экономический;

18. Стратегия, при которой уходят от ответственности.

\* Избегание

\* Конкуренция;

\* Умиротворения;

19. Форма выраженного согласия с аргументами противника в споре.

\* Консенсус

\* Компромисс;

\* Приспособление.

20. При увеличении количества конфликтов, происходит ... конфликта

\* Эскалация

\* Реструктуризация;

\* Угасание;

### ***2-ой уровень сложности:***

1. Что приводит к самостоятельному выбору: «интересных и легких» функций, а не тех, которые обязаны выполнять?

\* Нечетко обозначены права и обязанность

\* Недостатки организационного управления;

\* Неудовлетворенность своим трудом

2. Каков вид конфликта, если он связан с разделением и кооперацией труда?

\* Экономический;

\* Политический;

\* Социальный.

3. Идея о естественной агрессивности человека, которая проявляется в разного рода конфликтах, принадлежит.....

\*учению К. Маркса о конфликте

\*учению о конфликте Георга Зиммеля

\*теории социального действия Талкотта Парсонса

4. Что понимается под конфликтностью личности?

\* Отсутствие качеств, позволяющих развиваться в обществе.

\* Интегральное свойство личности, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты.

\* Индивидуальная характеристика личности, ведущая ее к постоянному конфликту.

5. Градиент приближения это

\* По мере приближения объекта сила избегания увеличивается быстрее, чем сила достижения

\* Сила тенденций достижения или избегания варьирует в зависимости от силы мотива, на котором они основываются

\* Тенденция к избеганию нежелательного объекта тем сильнее, чем ближе к нему субъект

\* Тенденция к достижению цели тем сильнее, чем ближе к ней субъект

6. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, причем последним кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерной чувствительностью к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплывается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.д.)

\*неуправляемый

\*ригидный

\*бесконфликтный

\*сверхточный

7. Стил, который означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения

частичного удовлетворения своих интересов и в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий

\*конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)

\*уклонение (уход)

\*приспособление (уступка)

\*сотрудничество

\*компромисс

8. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, характерна некоторая непоследовательность поведения, ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу.

\*неуправляемый

\*ригидный

\*бесконфликтный

\*демонстративный

\*сверхточный

9. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов

\*конструктивная

\*деструктивная

\*конформистская

\*нонконформистская

10. Управление конфликтами – это:

- \* целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- \* целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- \* целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- \* целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- \* целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

11. Содержание управления конфликтами включает:

- \* прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;
- \* прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;
- \* прогнозирование; регулирование; разрешение;
- \* прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;
- \* анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение.

12. Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

- \* прогнозирования конфликта;
- \* предупреждения конфликта;
- \* стимулирования конфликта;
- \* регулирования конфликта;
- \* разрешения конфликта.

13. Институционализация конфликта – это:

- \* определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

- \* создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- \* форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
- \* достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- \* обращение к медиатору.

14. Легитимизация конфликта – это:

- \* определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- \* создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- \* достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
- \* обращение к медиатору;
- \* придание конфликту широкой огласки.

### ***3-ий уровень сложности:***

1. Что находится на пересечении интересов у разных субъектов:

- \* объект конфликта;
- \* субъект конфликта;
- \* предмет конфликта.

2. Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка?

- \* Стремление к превосходству;
- \* Проявление агрессии;
- \* Проявление эгоизма.

3. На последнем этапе развития конфликта, происходят следующие действия. (Отметить неправильный вариант):

- \* Полное разрешение конфликта.
- \* Включает разрешение конфликта, но не сводится к нему.

- \* Изменение ситуации в сторону ликвидации причин конфликта.
  - \* Спад напряженности.
4. Управление конфликтами – это:
- \* Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.
  - \* Снижение напряженности между конфликтующими.
  - \* Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
5. Назовите стили поведения руководителя при решении конфликта:
- \* Сглаживание, решение проблем, конкуренция, приспособление;
  - \* Принуждение, уклонение, компромисс, конкуренция, приспособление;
  - \* Стимулирование, сглаживание, консультирование, приспособление.
  - \* Сотрудничество, уклонение, компромисс, конкуренция, приспособление.
6. Стилль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны?
- \* Компромисса;
  - \* Сглаживание;
  - \* Приспособление;
  - \* Уклонение.
7. Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми
- \* Скрытые
  - \* Горизонтальные
  - \* Открытые
  - \* Вертикальные
8. Какое состояние вызывает отсутствие информации?
- \* Спокойствие;
  - \* Агрессию;
  - \* Тревогу;
  - \* Любопытство;
9. Преобладание своих корыстных потребностей безотносительно к интересам других людей.

\* Эгоизм

\* Соперничество;

\* Лидерство.

10. При увеличении количества конфликтов, происходит ... конфликта

\* Эскалация

\* Реструктуризация;

\* Угасание;

11. Каков вид конфликта, если он связан с разделением и кооперацией труда?

\* Экономический;

\* Политический;

\* Социальный.

12. Бесконфликтная модель общества принадлежит ...

\*учению К. Маркса о конфликте

\*учению о конфликте Георга Зиммеля

\*теории социального действия Талкотта Парсонса

\*концепции социал-дарвинизма

\*концепции позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера

\*конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа

13. Конфликт представляет собой ....

\*столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов, находящихся в определенной связи и взаимозависимости

\*открытое столкновение между однонаправленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

\*открытое, достигшее фазы обострения столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух или нескольких социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

14. Конфликтология – это ...

\*наука, которая изучает конфликты и ищет способы их урегулирования или разрешения

\*система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими

\*система знаний о конфликтах и способах их разрешения

\*наука о механизмах возникновения и урегулирования конфликтов

15. Кто рассматривал конфликт с точки зрения психоаналитического подхода?

\* Г.Зиммель.

\* Р.Дарендорф.

\* В.Ленин.

\* Фрейд.

\* Л.Козер.

### **Перечень тем докладов**

1.История развитие конфликтологии как науки в России

2.Системная концепция конфликтов

3.Этапы становления конфликтологии.

4. Глобализация и европеизация.

5. Междисциплинарный подход к рассмотрению конфликтов.

6. Основные направления в разработке теории конфликта.

7. Основные психологические доминанты поведения личности.

8. Основным чертам характера и типы личности.

9. «Акцентуированная личность

10. Художественный и мыслительный типы личностей.

11. Типы людей, трудных в общении.

12. Эффекты ореола, края, новизны

13.Сравнительный анализ внутриличностных конфликтов (мотивационные, когнитивные и другие конфликты)

14. Сравнительный анализ межличностным конфликтов (мотивационные, когнитивные и другие конфликты)
15. Групповые конфликты (внутри и межгрупповые)
16. Особенности социального конфликта
17. Типы конфликтных личностей
18. Особенности семейных конфликтов
19. Конфликт «отцов и детей», причины и способы решения
20. Конфликт «руководитель - подчиненный», особенности конфликта и стратегии поведения в нем
21. Стили руководства при конфликтных ситуациях (руководитель-подчиненный, подчиненный-подчиненный, руководитель-группа)
22. Технологии предупреждения конфликтов
23. Переговоры как способ решения конфликта
24. Роль третьей стороны в конфликте
25. Стресс как один из факторов конфликта
26. Влияние конфликта на продуктивность деятельности рабочей группы
27. Ролевой конфликт в рабочем коллективе (руководитель-друг)
28. Межэтнические конфликты и способы их устранения

#### **Перечень тем для проведения обучающимися локальных исследований**

1. Анализ взаимосвязи темпераментальных особенностей и уровня конфликтности
2. Анализ взаимосвязи уровня стресса и уровня конфликтности
3. Анализ влияния агрессивности на возникновение конфликтов
4. Исследование эффективности переговоров при решении конфликтов учебной группе.

#### **5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков**

В процессе изучения дисциплины осуществляются следующие виды контроля:

— **входной контроль** заключается в изучении первоначальных знаний по смежным предшествующим дисциплинам, проведении входного опроса о наличии представлений, знаний, умений и навыков по данной дисциплине;

— **текущий контроль** качества усвоения знаний состоит в оценке самостоятельных и практических работ, а также в проведении опросов в конце разделов курса;

— **рубежный контроль** – экзамен.

### **Критерии оценивания ответа обучающегося**

Высшим баллом **«отлично» (зачтено)** аттестуется обучающийся, полностью овладевший программным материалом или точно и полно выполнивший практические задания. При этом он проявляет самостоятельность в суждениях, умение представить тезисный план ответа; владение теорией, умение раскрыть содержание проблемы; свободное оперирование научным аппаратом, умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, апеллировать к источникам. Обучающийся, опираясь на межпредметные связи, показывает способность связать научные положения с будущей практической деятельностью; умение делать аргументированные выводы; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагать ответ на вопрос.

Оценка **«хорошо» (зачтено)** ставится, если обучающийся овладел программным материалом, умеет оперировать основными категориями и понятиями изучаемой отрасли знаний, но самостоятельность суждений, знание литературы у него более ограничены. Он умеет представить план ответа; владеет теорией, раскрывающей проблему; умеет иллюстрировать основные теоретические положения конкретными примерами и практики. Вместе с тем допускает ошибки в ходе ответа на вопросы. Умеет делать аргументированные выводы; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает ответ на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно» (зачтено)** ставится обучающемуся, который в основном знает материал программы, в целом верно выполнил задания, но знания его неполны и поверхностны, самостоятельные суждения отсутствуют. Обучающийся имеет представление о требованиях практики в своей профессиональной области, знает основную литературу, обладает необходимыми умениями. Может оперировать основными понятиями и категориями изучаемой науки, но допускает ошибки в ответе, обнаруживает пробелы в знаниях. Умеет делать выводы; грамотно излагает ответ на вопрос.

Оценка **«неудовлетворительно» (не зачтено)** ставится, если обучающийся демонстрирует незнание или непонимание учебного материала,

не владеет навыками, овладение которыми предусмотрено программой дисциплины, не может выполнить предложенных заданий, не знаком с основной рекомендованной литературой. Это проявляется в отсутствии плана ответа, существенных ошибках при изложении материала, трудностях в практическом применении знаний, неумении сформулировать выводы.

**Критерии оценки курсовых (если предусмотрены учебным планом), рефератов, эссе (при наличии):**

- 1) соответствие теме;
- 2) глубина проработки материала;
- 3) правильность использования источников;
- 4) оформление.

**Оценка «5»** ставится, если работа соответствует всем, перечисленным выше критериям.

**Оценка «4»** ставится, если работа соответствует трем из четырех, перечисленных выше критериев.

**Оценка «3»** ставится, если работа соответствует двум из четырех, перечисленных выше критериев.

**Оценка «2»** ставится, если работа соответствует только одному из перечисленных выше критериев.

**Критерии оценки тестовых заданий:**

«3», зачтено – выполнение 50% предложенных заданий;

«4» – выполнение 75% предложенных заданий;

«5» – выполнение 85% предложенных заданий.

**Критерии оценивания работы на семинарских и практических занятиях, устных форм проведения контроля знаний:**

1) Выделение основных понятий, характеристик, владение терминами и знание современных тенденций развития массовых коммуникаций.

2) Полнота и логичность сделанных выводов.

3) Активность обсуждения, умение вести диалог.

4) Грамотность формулировок, критичность мышления, разносторонность подходов к анализу материала.

Задание оценивается путем признания его соответствия и несоответствия перечисленным критериям. Соответствие трем критериям из четырёх – «зачтено».

**Критерии оценки работы обучающихся во время групповых дискуссий:**

- 1) Активность участия в дискуссии.

## 2) Аргументация с использованием:

- терминов и понятий изучаемого курса, других учебных дисциплин;
- фактов современной жизни;
- фактов, демонстрирующих знания современных коммуникативных процессов;
- мнений известных исследователей, социологов, политологов, специалистов по коммуникациям и имиджу;
- ссылок на правовые источники и иные официальные документы.

## 3) Логичность и последовательность аргументации.

Оценивается только работа тех обучающихся, кто принимал участие в дискуссии путем признания ее соответствия и несоответствия перечисленным критериям. Соответствие двум критериям из трёх – «зачтено».

### **Критерии оценки контрольных работ:**

**«5» баллов** выставляется обучающемуся, если показаны прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, описание отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; обучающийся владеет терминологическим аппаратом; делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры.

**«4» балла** выставляется обучающемуся, если показаны знания основных процессов изучаемой предметной области, поставленные вопросы раскрыты достаточно полно, обучающийся владеет терминологическим аппаратом; делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, однако не все вопросы раскрыты полностью, не всегда приводятся примеры.

**«3» балла** выставляется обучающемуся, если ответы показывают некоторое знание процессов изучаемой предметной области, вопросы раскрыты не достаточно глубоко и полно; недостаточны умения давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободно владение терминологическим аппаратом, нарушена логичность и последовательность ответа.

**«2 – 1» балл** выставляется, если обнаруживается незнание процессов изучаемой предметной области, за ответ, отличающийся неглубоким раскрытием темы; не развито умение давать аргументированные ответы, отсутствие логичности и последовательности.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (включая самостоятельную работу)**

## Основная литература:

1. Бобрешова И.П. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум для СПО/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2020.— 101 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/91880.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4.
3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/516451>
4. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/512100>
5. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 292 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06165-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/515694>
6. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/514509>

## Дополнительная литература:

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/489205>
2. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/516449>
3. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 292 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06165-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/493491>

### **Интернет-ресурсы:**

1. Конфликтология <http://industrialconflicts.ru/>
2. Сайт "Конфликтолог" <http://conflictologist.org/central.htm>
3. Журнал "Конфликтология / nota bene" <https://e-notabene.ru/knt/>
4. Подборка книг на тему «Конфликтология»  
<https://www.koob.ru/conflictology/>

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

Для выполнения практических работ, проведения тренингов и выполнения тестовых заданий подготовлены печатные материалы, которые содержатся в методической папке (кафедра гуманитарных и естественно-научных дисциплин), используются мультимедийные ресурсы кафедры и вуза.

Лекционные и семинарские занятия предполагают комплект презентационного оборудования: мультимедиа-проектор, ноутбук (или ПЭВМ).

Компьютерный класс с установленными программными средствами привлекается для проведения практических занятий и для осуществления текущего и рубежного контроля знаний обучающихся в форме тестирования.

Используемые программы (для подготовки и проведения занятий):

- Microsoft Office (PowerPoint, Word); Adobe Photoshop; Adobe Reader; Eset NOD32 Antivirus; Etxt Antiplagiat
- Браузеры: Google Chrome, Mozilla Firefox
- Медиапроигрыватели: Media Player Classic Homecinema, Windows Media
- SaaS-платформа WIX
- Профессиональный интерфейс Яндекс.Директ

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университетом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Университета в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. 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, объекту питания, туалетные и

другие помещения Университета, а также пребывания в указанных помещениях.

#### **8. Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2014 г. № АК-44/05вн и «Положением об обучении обучающихся-инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным ректором ОЧУ ВО «Еврейский университет» от 20.06.2019 г.

Подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику.