

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Косогорова Людмила Алексеевна  
 Должность: Ректор  
 Дата подписания: 01.12.2022 11:12:04  
 Уникальный программный ключ:  
 4a47ce4135cc0671229e80c031ce72a914b0b6b4



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
 «ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ»**

*Кафедра «Менеджмента»*

**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по учебной работе и  
 региональному развитию  
 \_\_\_\_\_ Шульман М.Г.  
 «26» августа 2020 г

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Укрупненная группа направлений и специальностей	38.00.00 Экономика и управление
Направление	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль	Государственная и муниципальная служба
Форма обучения	Очная(4.г.), очно-заочная(4.г.б мес.) и заочная(4.г.б мес.)

№ пп	На учебный год	ОДОБРЕНО на заседании кафедры		УТВЕРЖДАЮ заведующий кафедрой	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1	2020- 2021	№ 1	«25» августа 2020 г.	<i>В. В. В.</i>	«15» 08 2020г.
2	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.
3	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.
4	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.

**Калуга  
 2020 год**

## **1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО**

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2014 г. №1567 дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» входит в состав вариативной части блока 1 – дисциплины (модули). Данная дисциплина, в соответствии с учебным планом института, является обязательной для изучения.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель дисциплины** - ознакомление студентов с общей теорией конфликта, социально-психологическими особенностями проявления конфликтов и их закономерностями, с общими особенностями проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни, а также освоение ими элементарных навыков управления конфликтами

Основными **задачами** изучения дисциплины являются:

1. Обучение студентов теоретическим основам конфликтологии.
2. Выработка навыков системного подхода к анализу конфликтных процессов.
3. Овладение методами предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в производственной и иной деятельности.

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

В ходе изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат;
- особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников
- основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии;
- о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике

**уметь:**

- диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты
- видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий

**владеть:**

- основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности в сфере, являющейся объектом специализации юридического и таможенного работника
- применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины у студента формируется следующие **компетенции:**

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-2);

способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);

способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10);

владением методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективно взаимодействовать с другими исполнителями (ПК-17);

способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19);

#### 4. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела	№ п.п.	Тема	Формируемая компетенция
1	История развития и методология конфликтологии	1	Предпосылки конфликтологических идей	ПК-2 ПК-17
		2	Объект и предмет конфликтологии	
		3	Эволюция конфликтов	
		4	Системная концепция конфликтов	
		5	Принципы и методы исследования конфликтов	
2	Теоретические основы конфликтологии	6	Конфликт как тип трудных ситуаций	ПК-2 ПК-9 ПК-17 ПК-19
		7	Классификация конфликтов	
		8	Структура конфликта	
		9	Причины конфликта	
		10	Функции конфликтов	
		11	Динамика конфликта	
3	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	12	Внутриличностные конфликты	ПК-2 ПК-17 ОК-6
		13	Семейные конфликты	
		14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	
		15	Конфликты между социальными группами	
		16	Политические и межгосударственные конфликты	
		17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	
4	Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием	18	Отдельные виды конфликтов	ПК-9 ПК-19. ПК-10
		19	Управление конфликтом	
		20	Технологии предупреждения конфликта	
		21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	
		22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	
23	Роль третьей стороны в завершении			

		конфликтов - медиация	
	24	Переговоры как способ завершения конфликтов	

## 5. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЕ

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану. Согласно учебному плану дисциплина «Конфликтология и управление конфликтами» изучается на первом курсе.

Компетенции, знания и умения, приобретаемые студентами после изучения дисциплины будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

## 6. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЕМКОСТЬ

### Очная форма обучения(4.г.)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц)	Семестр
		1
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3)	108 (3)
Лекции	19	19
Практические занятия (ПЗ)	19	19
Самостоятельная работа (СРС)	70	70
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой.	Зачет с оценкой

### Очно-заочная форма обучения (4.г.6 мес.)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц)	Семестр
		1
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Общая трудоемкость дисциплины	108(3)	108(3)
Лекции	12	12
Практические занятия (ПЗ)	12	12
Самостоятельная работа (СРС)	80	80
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой (4)	Зачет с оценкой (4)

### Заочная форма обучения (4.г.6 мес.)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц)	Семестр
		2
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Общая трудоемкость дисциплины	108(3)	108 (3)
Лекции	4	4
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Самостоятельная работа (СРС)	92	92
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой (4)	Зачет с оценкой (4)

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание разделов дисциплины

#### Раздел 1. История развития и методология конфликтологии

Предпосылки конфликтологических идей. Объект и предмет конфликтологии. Эволюция конфликтов. Системная концепция конфликтов. Принципы и методы исследования конфликтов

## Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии

Конфликт как тип трудных ситуаций. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликта. Функции конфликтов. Динамика конфликта. Внутриличностные конфликты.

## Раздел 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

Семейные конфликты. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный». Конфликты между социальными группами. Политические и межгосударственные конфликты. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах. Отдельные виды конфликтов.

## Раздел 4. Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием

Управление конфликтом. Технологии предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация. Переговоры как способ завершения конфликтов.

### 7.2. Распределение разделов дисциплины по видам занятий Очная форма обучения(4.г.)

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ПЗ	СРС
1	Предпосылки конфликтологических идей	4	0,5	0,5	3
2	Объект и предмет конфликтологии	4	0,5	0,5	3
3	Эволюция конфликтов	4	0,5	0,5	3
4	Системная концепция конфликтов	4	0,5	0,5	3
5	Принципы и методы исследования конфликтов	4	0,5	0,5	3
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	4	0,5	0,5	3
7	Классификация конфликтов	4	0,5	0,5	3
8	Структура конфликта	4	0,5	0,5	3
9	Причины конфликта	4	0,5	0,5	3
10	Функции конфликтов	4	0,5	0,5	3
11	Динамика конфликта	4	0,5	0,5	3
12	Внутриличностные конфликты	4	0,5	0,5	3
13	Семейные конфликты	4	0,5	0,5	3
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	4	0,5	0,5	3
15	Конфликты между социальными группами	4	0,5	0,5	3
16	Политические и межгосударственные конфликты	4	0,5	0,5	3
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	4	0,5	0,5	3
18	Отдельные виды конфликтов	4	0,5	0,5	3
19	Управление конфликтом	4	0,5	0,5	3
20	Технологии предупреждения конфликта	4	0,5	0,5	3
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	7	2	2	3
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	7	2	2	3
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	7	2	2	3
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	7	3	3	1
<b>Итого:</b>		<b>108</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>70</b>

### Очно-заочная форма обучения (4.г.6 мес.)

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ПЗ	СРС
--------	-----------------	--------------	--------	----	-----

1	Предпосылки конфликтологических идей	4,5	0,5	0,5	3,5
2	Объект и предмет конфликтологии	4,5	0,5	0,5	3,5
3	Эволюция конфликтов	4,5	0,5	0,5	3,5
4	Системная концепция конфликтов	4,5	0,5	0,5	3,5
5	Принципы и методы исследования конфликтов	4,5	0,5	0,5	3,5
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	4,5	0,5	0,5	3,5
7	Классификация конфликтов	4,5	0,5	0,5	3,5
8	Структура конфликта	4,5	0,5	0,5	3,5
9	Причины конфликта	4,5	0,5	0,5	3,5
10	Функции конфликтов	4,5	0,5	0,5	3,5
11	Динамика конфликта	4,5	0,5	0,5	3,5
12	Внутриличностные конфликты	4,5	0,5	0,5	3,5
13	Семейные конфликты	4,5	0,5	0,5	3,5
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	4,5	0,5	0,5	3,5
15	Конфликты между социальными группами	4,5	0,5	0,5	3,5
16	Политические и межгосударственные конфликты	4,5	0,5	0,5	3,5
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	4,5	0,5	0,5	3,5
18	Отдельные виды конфликтов	4,5	0,5	0,5	3,5
19	Управление конфликтом	4,5	0,5	0,5	3,5
20	Технологии предупреждения конфликта	4,5	0,5	0,5	3,5
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	4,5	0,5	0,5	3,5
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	4,5	0,5	0,5	3,5
23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	4,5	0,5	0,5	3,5
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	4,5	0,5	0,5	3,5
<b>Итого:</b>		<b>108</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>84</b>

#### Заочная форма обучения (4.г.6 мес.)

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ПЗ	СРС
1	Предпосылки конфликтологических идей	4,4	0,1	0,3	4
2	Объект и предмет конфликтологии	4,4	0,1	0,3	4
3	Эволюция конфликтов	4,4	0,1	0,3	4
4	Системная концепция конфликтов	4,4	0,1	0,3	4
5	Принципы и методы исследования конфликтов	4,4	0,1	0,3	4
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	4,4	0,1	0,3	4
7	Классификация конфликтов	4,4	0,1	0,3	4
8	Структура конфликта	4,4	0,1	0,3	4
9	Причины конфликта	4,4	0,1	0,3	4
10	Функции конфликтов	4,4	0,1	0,3	4
11	Динамика конфликта	4,4	0,1	0,3	4
12	Внутриличностные конфликты	4,4	0,1	0,3	4
13	Семейные конфликты	4,4	0,1	0,3	4
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	4,4	0,1	0,3	4
15	Конфликты между социальными группами	4,4	0,1	0,3	4
16	Политические и межгосударственные конфликты	4,4	0,1	0,3	4
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	4,4	0,1	0,3	4
18	Отдельные виды конфликтов	4,4	0,1	0,3	4
19	Управление конфликтом	4,4	0,1	0,3	4
20	Технологии предупреждения конфликта	4,4	0,1	0,3	4
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	4,4	0,1	0,3	4
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	4,4	0,1	0,3	4

23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	4,4	0,1	0,3	4
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	6,8	1,7	1,1	4
<b>Итого:</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>96</b>

## **8. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ**

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

## **9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ.**

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Предпосылки конфликтологических идей
2. Объект и предмет конфликтологии
3. Эволюция конфликтов
4. Системная концепция конфликтов
5. Принципы и методы исследования конфликтов
6. Конфликт как тип трудных ситуаций
7. Классификация конфликтов
8. Структура конфликта
9. Причины конфликта
10. Функции конфликтов
11. Динамика конфликта
12. Внутриличностные конфликты
13. Семейные конфликты
14. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»
15. Конфликты между социальными группами
16. Политические и межгосударственные конфликты
17. Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах
18. Отдельные виды конфликтов
19. Управление конфликтом
20. Технологии предупреждения конфликта
21. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта
22. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов
23. Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация
24. Переговоры как способ завершения конфликтов

## **10. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

Учебным планом семинарские занятия не предусмотрены.

## **11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

### **11.1. ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ.**

Рекомендуется следующие виды самостоятельной работы:

- выполнение контрольной работы;
- изучение теоретического материала с использованием курса лекций и рекомендованной литературы;
- подготовка к дифференцированному зачету в соответствии с перечнем контрольных вопросов для аттестации;
- дидактическое тестирование.

### Очная форма обучения(4.г.)

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час
1	Предпосылки конфликтов логических идей	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
2	Объект и предмет конфликтологии	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
3	Эволюция конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
4	Системная концепция конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
5	Принципы и методы исследования конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
7	Классификация конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
8	Структура конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
9	Причины конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
10	Функции конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
11	Динамика конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
12	Внутриличностные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка	3



			рефератов	
13	Семейные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
14	Конфликты в диаде «руководитель – подчиненный»	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
15	Конфликты между социальными группами	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
16	Политические и межгосударственные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
18	Отдельные виды конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
19	Управление конфликтом	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
20	Технологии и предупреждения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
22	Критерии, формы, факторы завершения	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3

	конфликт в			
23	Роль третьей стороны в завершении конфликта - медиация	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3
24	Переговоры как способ завершения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	1

**Очно-заочная форма обучения(4.г.6 мес.)**

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час
1	Предпосылки конфликта логических идей	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
2	Объект и предмет конфликта логики	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
3	Эволюция конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
4	Системная концепция конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
5	Принципы и методы исследования конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
7	Классификация конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
8	Структура конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка	3,5

			рефератов	
9	Причины конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
10	Функции конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
11	Динамика конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
12	Внутриличностные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
13	Семейные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
14	Конфликты в диаде «руководитель – подчиненный»	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
15	Конфликты между социальными группами	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
16	Политические и межгосударственные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
18	Отдельные виды конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
19	Управление конфликтом	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5

20	Технологии и предупреждения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
23	Роль третьей стороны в завершении и конфликтов - медиация	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5
24	Переговоры как способ завершения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	3,5

#### **Заочная форма обучения (4.г.6 мес.)**

<b>№ п.п.</b>	<b>Темы</b>	<b>Содержание самостоятельной работы</b>	<b>Формы контроля</b>	<b>Объем, час</b>
1	Предпосылки конфликтов логических идей	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
2	Объект и предмет конфликтологии	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
3	Эволюция конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
4	Системная концепция конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
5	Принципы	Написание рефератов, заучивание терминологии,	Устный опрос,	4

	и методы исследования конфликтов	работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	проверка тестов, проверка рефератов	
6	Конфликт как тип трудных ситуаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
7	Классификация конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
8	Структура конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
9	Причины конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
10	Функции конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
11	Динамика конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
12	Внутриличностные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
13	Семейные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
15	Конфликты между социальными группами	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
16	Политические и межгосударственные конфликты	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
17	Информация	Написание рефератов, заучивание терминологии,	Устный опрос,	4

	ионно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	проверка тестов, проверка рефератов	
18	Отдельные виды конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
19	Управление конфликтом	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
20	Технологии и предупреждения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
23	Роль третьей стороны в завершении и конфликтов - медиация	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4
24	Переговоры как способ завершения конфликтов	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	4

## 11.2. КУРСОВАЯ РАБОТА

Учебным планом курсовая работа не предусмотрена.

## 11.3 КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Учебным планом контрольная работа не предусмотрена.

#### **11.4. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА С ОЦЕНКОЙ ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ.**

1. Раскройте предпосылки конфликтологических идей.
2. Охарактеризуйте объект и предмет конфликтологии.
3. Раскройте содержание основных этапов эволюции конфликтов.
4. Охарактеризуйте системную концепцию конфликтов.
5. Раскройте содержание принципов исследования конфликтов.
6. Раскройте содержание методов исследования конфликтов.
7. Охарактеризуйте конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Охарактеризуйте классификацию конфликтов.
9. Охарактеризуйте структуру конфликта.
10. Охарактеризуйте причины конфликта.
11. Охарактеризуйте функции конфликтов.
12. Охарактеризуйте динамику конфликта.
13. Охарактеризуйте внутриличностные конфликты.
14. Охарактеризуйте семейные конфликты.
15. Охарактеризуйте конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
16. Охарактеризуйте конфликты между социальными группами.
17. Охарактеризуйте политические и межгосударственные конфликты.
18. Раскройте содержание информационно-психологической войны в межгосударственных конфликтах.
19. Раскройте содержание управления конфликтом.
20. Раскройте содержание технологий предупреждения конфликта.
21. Охарактеризуйте компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
22. Раскройте критерии, формы, факторы завершения конфликтов.
23. Охарактеризуйте роль третьей стороны в завершении конфликтов.
24. Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.

#### **11.5. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ВАРИАНТ ТЕСТА ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ.**

##### ***Задание 1***

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

**психоаналитическое**  
**социотропное**  
**этологическое**  
теоретико-игровой

##### ***Задание 2***

Общие функции конфликтологии:

**мировозренческая**  
**познавательная**  
**гуманистическая**  
технологическая

##### ***Задание 3***

Используя наиболее общий вариант классификации, можно выделить следующие уровни эволюции психики:

**межвидовой  
внутривидовой  
онтогенетический  
филогенетический**

**Задание 4**

\_\_\_\_\_ подход - направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирует конфликтолога на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

**системный  
информационный  
кибернетический  
структурно-функциональный**

**Задание 5**

Общенаучные принципы изучения конфликтологии:

**развития  
всеобщей связи  
соблюдения законов диалектики  
детерминизма  
междисциплинарности**

**Задание 6**

Конфликт может рассматриваться как трудная ситуация. Выделяют следующие трудные ситуации деятельности:

**Проблемные  
Критические (аварийные)  
Экстремальные  
Предконфликтные**

**Задание 7**

Метод научного познания, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака, называется \_\_\_\_\_

Ответ: **классификация, классификацией**

**Задание 8**

Структуру конфликтной ситуации образуют следующие основные элементы:

**Участники конфликта  
Информационные модели  
Предмет конфликта  
Объект конфликта  
Микро- и макросреда  
Кризисная ситуация**

**Задание 9**

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:



**собственно объективных  
организационно-управленческих  
социально-психологических  
личностных  
социальных  
психологических**

**Задание 10**

Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе:

**Истощение личностных ресурсов**

**Деструкция системы межличностных отношений**

**Негативное отражение на эффективности деятельности оппонентов**

Происходит полное или частичное устранение противоречия

Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей

**Задание 11**

Ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий называется \_\_\_\_\_ конфликта.

Ответ: **динамикой; динамика**

**Задание 12**

Зарубежные исследования внутриличностных конфликтов осуществлялись в следующих психологических направлениях:

**Психоаналитическое направление**

**Бихевиоризм**

Теория А. Лурия

Теория В. Мерлина

**Задание 13**

Выделяют основные причины супружеских конфликтов (В.А. Сысенко, А.И. Ташцева):

**психосексуальная несовместимость супругов**

**неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера**

**неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания**

**различия в политических взглядах**

**Задание 14**

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного в качестве базовых выделяют:

**объективные**

**субъективные**

**социальные**

**экономические**

**Задание 15**

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют:

**межгрупповую враждебность**  
**объективный конфликт интересов**  
**внутригрупповой фаворитизм**  
социальную напряженность  
личную неприязнь

#### **Задание 16**

Столкновение противоположных общественных сил, обусловленное разнонаправленными политическими целями и интересами называют \_\_\_\_\_ конфликтом.

Ответ: **политическим; политический**

#### **Задание 17**

Плановое использование пропаганды и другой деятельности для оказания влияния на мышление, чувства и поведение враждебных, нейтральных и дружественных групп населения иностранных государств, чтобы тем самым содействовать осуществлению целей своей национальной политики называется \_\_\_\_\_ война.

Ответ: **психологическая**

#### **Задание 18**

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми является обычной составной частью реальности. Психолог М. Рыбакова выделяет следующие конфликты между учителем и учеником:

**конфликты деятельности**  
**конфликты поступков**  
**конфликты отношений**  
экономические конфликты

#### **Задание 19**

Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной, называется \_\_\_\_\_ конфликтом.

Ответ: **управление; управлением**

#### **Задание 20**

Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации:

**умение прекратить или сгладить обостряющийся спор**  
**умение учитывать, что сообщаемая партнером информация может теряться и искажаться**  
**децентрация**  
**фрустрация**  
**баланс ролей**

#### **Задание 21**

Количество этапов подготовки неконфликтного управленческого решения.

5  
6  
7  
8  
9

### **Задание 22**

Окончание конфликта по любым причинам характеризуется понятием

#### **Завершение конфликта**

Разрешение конфликта

Урегулирование конфликта

Затухание конфликта

Устранение конфликта

### **Задание 23**

Психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе называется ... посредничеством.

Ответ: **психологическим**

### **Задание 24**

Выделяют следующие виды переговоров:

**ведущиеся в условиях конфликтных отношений**

**ведущиеся в условиях сотрудничества**

ведущиеся в условиях посредничества

ведущиеся в ходе снятия послеконфликтного напряжения

## **12. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Изучение дисциплины «**КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**» в совокупности с другими дисциплинами базовой части профессионального цикла ФГОС ВО направлено на формирование у студентов следующих **компетенций**

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-2);

способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);

способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10);

владением методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективно взаимодействовать с другими исполнителями (ПК-17);

способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19);

В результате освоения содержания дисциплины «КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ» студент должен:

**знать:**

- основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат;

- особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников

- основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии;

- о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике

**уметь:**

- диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты

- видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий

**владеть:**

- основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности в сфере, являющейся объектом специализации юридического и таможенного работника

- применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.

**Тематическая структура дисциплины**

№	Наименование раздела	№ п.п.	Тема	Формируемая компетенция
1	История развития и методология конфликтологии	1	Предпосылки конфликтологических идей	ПК-2 ПК-17
		2	Объект и предмет конфликтологии	
		3	Эволюция конфликтов	
		4	Системная концепция конфликтов	
		5	Принципы и методы исследования конфликтов	
2	Теоретические основы конфликтологии	6	Конфликт как тип трудных ситуаций	ПК-2 ПК-9 ПК-17 ПК-19
		7	Классификация конфликтов	
		8	Структура конфликта	
		9	Причины конфликта	
		10	Функции конфликтов	
		11	Динамика конфликта	
3	Конфликты в различных сферах	13	Семейные конфликты	ПК-2 ПК-17 ОК-6
		14	Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный»	

	человеческого взаимодействия	15	Конфликты между социальными группами	
		16	Политические и межгосударственные конфликты	
		17	Информационно-психологическая война в межгосударственных конфликтах	
		18	Отдельные виды конфликтов	
4	Предупреждение конфликтов и управление конфликтным взаимодействием	19	Управление конфликтом	ПК-9 ПК-19. ПК-10
		20	Технологии предупреждения конфликта	
		21	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	
		22	Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	
		23	Роль третьей стороны в завершении конфликтов - медиация	
		24	Переговоры как способ завершения конфликтов	

## Этапы формирования компетенций дисциплины «КОНФЛИКТОЛОГИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-2);					
Знать (З.1)		Уметь (У.1)		Владеть (В.1)	
<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>
основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат; особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; о сферах разветвления трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике	Темы лекций: 1-10 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1,2,6,7,8 Тестовые задания вариант 1-24	видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий	Темы лекций: 1-10 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1,2,6,7,8 Тестовые задания вариант 1-24	применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.	Темы лекций: 1-10 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1,2,6,7,8 Тестовые задания вариант 1-24
способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);					
Знать (З.2)		Уметь (У.2)		Владеть (В.2)	
теоретические основы и закономерности функционирования экономики, включая переходные процессы	Темы лекций: 13-18 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 13-18 Тестовые задания вариант 1-24	выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты; систематизировать и обобщать информацию, готовить справки и обзоры по вопросам профессиональной деятельности, редактировать, реферировать, рецензировать тексты	Темы лекций: 13-18 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 13-18 Тестовые задания вариант 1-24	специальной экономической терминологией и лексикой специальности как минимум на одном иностранном языке (английском); - навыками самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии	Темы лекций: 13-18 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 13-18 Тестовые задания вариант 1-24
способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);					
Знать (З.3)		Уметь (У.3)		Владеть (В.3)	
<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>	<b>Описание</b>	<b>Формы, методы, технологии</b>
основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат; особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников	Темы лекций: 2-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24	диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты	Темы лекций: 2-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических	основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности в сфере, являющейся объектом специализации юридического и	Темы лекций: 2-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических

основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике	Темы практических занятий 3-5,7,8 Тестовые задания вариант 1-24		занятий 3-5,7,8 Тестовые задания вариант 1-24	таможенного работника	занятий 3-5,7,8 Тестовые задания вариант 1-24
владением методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективного взаимодействовать с другими исполнителями (ПК-17);					
Знать (3.4)		Уметь (У.4)		Владеть (В.4)	
основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат; особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике	Темы лекций: 1-10 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1,2,6,7,8 Тестовые задания вариант 1-24	видеть различные варианты разрешения конфликтных ситуаций и выбирать для конкретной ситуации наиболее подходящий	Темы лекций: 1-10 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1,2,6,7,8 Тестовые задания вариант 1-24	применять полученные знания при решении проблем в профессиональной деятельности.	Темы лекций: 1-10 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 1,2,6,7,8 Тестовые задания вариант 1-24
способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-19)					
Знать (3.5)		Уметь (У.5)		Владеть (В.5)	
основные понятия конфликтологии и используемый в данной науке категориальный аппарат; особенности конфликтов, встречающихся в работе юридических и таможенных работников основные учения о трудовых, организационных, внутриличностных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных, внутриличностных и управленческих конфликтах, используемых в конфликтологии; о сферах развертывания трудовых, организационных, межгосударственных, религиозных, этнонациональных,	Темы лекций: 2-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 3-5,7,8 Тестовые задания вариант 1-24	диагностировать и анализировать организационные, трудовые, межгосударственные, религиозные, этнонациональные, внутриличностных и управленческие конфликты	Темы лекций: 2-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 3-5,7,8 Тестовые задания вариант 1-24	основами организации переговорного процесса и основами посреднической деятельности в сфере, являющейся объектом специализации юридического и таможенного работника	Темы лекций: 2-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 3-5,7,8 Тестовые задания вариант 1-24

внутриличностных и управленческих конфликтов и их современной российской специфике					
ПК-10 - способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению;					
Знать (З.2)		Уметь (У.2)		Владеть (В.2)	
методологические основы стратегического планирования в городском хозяйстве	Темы лекций: 19-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 19-24 Тестовые задания вариант 1-24	формировать миссию и цели организации	Темы лекций: 19-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 19-24 Тестовые задания вариант 1-24	организацией стратегического управления в городе	Темы лекций: 19-24 Вопросы к зачету с оценкой 1-24 Темы практических занятий 19-24 Тестовые задания вариант 1-24



**12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.**

**12.2.1. Вопросы и задания для зачета с оценкой и практических занятий для очной, очно-заочной и заочной формы обучения.**

При оценке знаний на зачете с оценкой учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала;

		- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

### 12.2.2. Тестирования

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Незачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

### 12.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### 12.3.1. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий:

1. Принципы и методы исследования конфликтов.
2. Внутриличностные конфликты.
3. Семейные конфликты.
4. Конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
5. Конфликты между социальными группами.
6. Политические и межгосударственные конфликты.
7. Управление конфликтом.
8. Переговоры как способ завершения конфликтов.

#### 12.3.2. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

1. Раскройте предпосылки конфликтологических идей.
2. Охарактеризуйте объект и предмет конфликтологии.
3. Раскройте содержание основных этапов эволюции конфликтов.
4. Охарактеризуйте системную концепцию конфликтов.
5. Раскройте содержание принципов исследования конфликтов.
6. Раскройте содержание методов исследования конфликтов.
7. Охарактеризуйте конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Охарактеризуйте классификацию конфликтов.
9. Охарактеризуйте структуру конфликта.
10. Охарактеризуйте причины конфликта.
11. Охарактеризуйте функции конфликтов.
12. Охарактеризуйте динамику конфликта.
13. Охарактеризуйте внутриличностные конфликты.

14. Охарактеризуйте семейные конфликты.
15. Охарактеризуйте конфликты в диаде «руководитель - подчиненный».
16. Охарактеризуйте конфликты между социальными группами.
17. Охарактеризуйте политические и межгосударственные конфликты.
18. Раскройте содержание информационно-психологической войны в межгосударственных конфликтах.
19. Раскройте содержание управления конфликтом.
20. Раскройте содержание технологий предупреждения конфликта.
21. Охарактеризуйте компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
22. Раскройте критерии, формы, факторы завершения конфликтов.
23. Охарактеризуйте роль третьей стороны в завершении конфликтов.
24. Охарактеризуйте переговоры как способ завершения конфликтов.

### 12.3.3. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ОЧНОЙ, ОЧНО-ЗАОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

#### *Задание 1*

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

**психоаналитическое**  
**социотропное**  
**этологическое**  
 теоретико-игровой

#### *Задание 2*

Общие функции конфликтологии:

**мировоззренческая**  
**познавательная**  
**гуманистическая**  
 технологическая

#### *Задание 3*

Используя наиболее общий вариант классификации, можно выделить следующие уровни конфликтологии и управления конфликтами в эволюции психики:

**межвидовой**  
**внутривидовой**  
**онтогенетический**  
 филогенетический

#### *Задание 4*

\_\_\_\_\_ подход - направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирует конфликтолога на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

**системный**  
 информационный  
 кибернетический  
 структурно-функциональный

#### *Задание 5*

Общенаучные принципы изучения конфликтологии:  
**развития**  
**всеобщей связи**  
**соблюдения законов диалектики**  
**детерминизма**  
междисциплинарности

#### *Задание 6*

Конфликт может рассматриваться как трудная ситуация. Выделяют следующие трудные ситуации деятельности:

**Проблемные**  
**Критические (аварийные)**  
**Экстремальные**  
Предконфликтные

#### *Задание 7*

Метод научного познания, заключающийся в разъединении всего множества конфликтология и управление конфликтами изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака, называется \_\_\_\_\_

Ответ: **классификация, классификацией**

#### *Задание 8*

Структуру конфликтной ситуации образуют следующие основные элементы:

**Участники конфликта**  
**Информационные модели**  
**Предмет конфликта**  
**Объект конфликта**  
**Микро- и макросреда**  
Кризисная ситуация

#### *Задание 9*

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:

**собственно объективных**  
**организационно-управленческих**  
**социально-психологических**  
**личностных**  
социальных  
психологических

#### *Задание 10*

Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе:

**Истощение личностных ресурсов**  
**Деструкция системы межличностных отношений**  
**Негативное отражение на эффективности деятельности оппонентов**

Происходит полное или частичное устранение противоречия

Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей

#### *Задание 11*

Ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий называется \_\_\_\_\_ конфликта.

Ответ: **динамикой; динамика**

### **Задание 12**

Зарубежные исследования внутриличностных конфликтов осуществлялись в следующих психологических направлениях:

#### **Психоаналитическое направление**

##### **Бихевиоризм**

Теория А. Лурия

Теория В. Мерлина

### **Задание 13**

ВыдеКонфликтология и управление конфликтами являются основные причины супружеских конфликтов (В.А. Сысенко, А.И. Тащева):

#### **психосексуальная несовместимость супругов**

**неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера**

**неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания**

различия в политических взглядах

### **Задание 14**

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного в качестве базовых выдеКонфликтология и управление конфликтами являются:

#### **объективные**

#### **субъективные**

социальные

экономические

### **Задание 15**

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выдеКонфликтология и управление конфликтами являются:

#### **межгрупповую враждебность**

#### **объективный конфликт интересов**

#### **внутригрупповой фаворитизм**

социальную напряженность

личную неприязнь

### **Задание 16**

Столкновение противоположных общественных сил, обусловленное разнонаправленными политическими целями и интересами называют \_\_\_\_\_ конфликтом.

Ответ: **политическим; политический**

### **Задание 17**

Плановое использование пропаганды и другой деятельности для оказания влияния на мышление, чувства и поведение враждебных, нейтральных и дружественных групп населения иностранных государств, чтобы тем самым содействовать осуществлению целей своей национальной политики называется \_\_\_\_\_ война.

Ответ: **психологическая**

### **Задание 18**

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без протиКонфликтология и управление конфликтамиворечий и конфликтов. Конфронтация с

детьми является обычной составной частью Конфликтология и управление конфликтами реальностью. Психолог М. Рыбакова выделяет следующие конфликты между учителем и учеником:

**конфликты деятельности**

**конфликты поступков**

**конфликты отношений**

экономические конфликты

### **Задание 19**

Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участвующими сторонами конфликта или третьей стороной, называется \_\_\_\_\_ конфликтом.

Ответ: **управление; управлением**

### **Задание 20**

Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации:

**умение прекратить или сгладить обостряющийся спор**

**умение учитывать, что сообщаемая партнером информация может теряться и**

**искажаться**

**децентрация**

**фрустрация**

**баланс ролей**

### **Задание 21**

Количество этапов подготовки неконфликтного управления конфликтом и управление конфликтами

5

6

7

8

9

### **Задание 22**

Окончание конфликта по любым причинам характеризуется понятием

**Завершение конфликта**

Разрешение конфликта

Урегулирование конфликта

Затухание конфликта

Устранение конфликта

### **Задание 23**

Психологическая помощь людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе называется ... посредничеством.

Ответ: **психологическим**

### **Задание 24**

Выделяют следующие виды переговоров:

**ведущиеся в условиях конфликтных отношений**

**ведущиеся в условиях сотрудничества**

ведущиеся в условиях посредничества  
ведущиеся в ходе снятия послеконфликтного напряжения

#### 12.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

**Качество знаний** характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

**Умения**, как правило, формируются на практических (семинарских) занятиях, а также при выполнении лабораторных работ. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от студента проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

**Навыки** - это умения, развитые и закреплённые осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы на тренажерах, симуляторах, лабораторном оборудовании и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) студента решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность студента обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

В таблице приведены процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Виды учебных занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Процедуры оценивания
Посещение студентом аудиторных занятий	ЗНАНИЕ теоретического материала по пройденным темам (модулям)	Проверка конспектов лекций, устный опрос на занятиях
Выполнение практических заданий	УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие теме работы	Проверка отчёта, защита выполненной работы
Промежуточная аттестация	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Зачет с оценкой
Тестирование	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Проверка тестов

**Устный опрос** - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой студентов (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки результативности посещения студентами аудиторных занятий путем выяснения сформированности у них основных понятий и усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

**Зачет с оценкой** - процедура оценивания результатов обучения по дисциплинам, результатов прохождения практик, результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) и т.д., основанная на суммировании баллов, полученных студентом по итогам выполнения им всех видов учебной работы и контрольных мероприятий. Полученная балльная оценка переводится в недифференцированную или дифференцированную оценку.

**Тесты** являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Вид, место и количество реализуемых по дисциплине процедур оценивания определено в рабочей программе дисциплины и годовых рабочих учебных планах.

Описание показателей, критериев и шкал оценивания по всем видам учебных работ и контрольных мероприятий приведено в разделе 3 фонда оценочных средств по дисциплине.

Разработка оценочных средств и реализация процедур оценивания регламентируются локальными нормативными актами:

- Положение о формировании фонда оценочных средств (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о рабочей программе дисциплины (РПД) (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о контактной работе преподавателя с обучающимися (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1 утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о порядке проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Инструкция по проведению тестирования (доступны в учебных кабинетах с компьютерной техникой и на сайте вуза).

## **13. РЕКОМЕНДУЕМОЕ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **13.1. НОРМАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ**

Основой нормативного сопровождения дисциплины являются: ФГОС ВО по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, основная образовательная программа по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное



управление, учебный план, рабочая программы дисциплины, курс лекций, методические указания по освоению дисциплины, методические указания для аудиторных занятий.

### 13.3. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### 13.4. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: теоретические основы, аналитическая модель, практическое значение/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012.— 326 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33852.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### 13.4. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- Электронно-библиотечная система: «IPRbooks»

#### Ресурсы открытого доступа:

1. Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент"  
<http://www.ecsocman.hse.ru>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам по экономике, социологии, менеджменту  
<http://ecsocman.edu.ru/>
3. Научное информационное пространство: статьи, доклады, авторефераты, диссертации  
<http://www.socionet.ru/>
4. Психолого-педагогическая библиотека - <http://www.koob.ru/>

## 14. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

**Лекция** – форма обучения студентов, при которой преподаватель последовательно излагает основной материал темы учебной дисциплины. Лекция – это важный источник информации по каждой учебной дисциплине. Она ориентирует студента в основных проблемах изучаемого курса, направляет самостоятельную работу над ним. Для лекций по каждому предмету должна быть отдельная тетрадь для лекций. Прежде всего, запишите имя, отчество и фамилию лектора, оставьте место для списка рекомендованной литературы, пособий, справочников.

Будьте внимательны, когда лектор объявляет тему лекции, объясняет Вам место, которое занимает новый предмет в Вашей подготовке и чему новому Вы сможете научиться. Опытный студент знает, что, как правило, на первой лекции преподаватель обосновывает свои требования, раскрывает особенности чтения курса и способы сдачи зачета или экзамена.

Отступите поля, которые понадобятся для различных пометок, замечаний и вопросов.

Запись содержания лекций очень индивидуальна, именно поэтому трудно пользоваться чужими конспектами.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю! Чем больше у Вас будет информации, тем свободнее и увереннее Вы будете себя чувствовать!

#### **Базовые рекомендации:**

- не старайтесь дословно конспектировать лекции, выделяйте основные положения, старайтесь понять логику лектора;

- точно записывайте определения, законы, понятия, формулы, теоремы и т.д.;

- передавайте излагаемый материал лектором своими словами;

- наиболее важные положения лекции выделяйте подчеркиванием;

- создайте свою систему сокращения слов;

- привыкайте просматривать, перечитывать перед новой лекцией предыдущую информацию;

- дополняйте материал лекции информацией;

- задавайте вопросы лектору;

- обязательно вовремя пополняйте возникшие пробелы.

#### **Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:**

- Слушать (и слышать) другого человека - это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности психолога.

- Если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука - это уже Ваша личная проблема (стоит вообще спросить себя, а настоящий ли Вы студент, если Вам не интересна лекция специалиста?).

Существует очень полезный прием, позволяющий студенту-психологу оставаться в творческом напряжении даже на лекциях заведомо «неинтересных» преподавателей. Представьте, что перед Вами клиент, который что-то знает, но ему трудно это сказать (а в консультативной практике с такими ситуациями постоянно приходится сталкиваться). Очень многое здесь зависит от того, поможет ли слушающий говорящему лучше изложить свои мысли (или сообщить свои знания). Но как может помочь «скучному» преподавателю студент, да еще в большой аудитории, когда даже вопросы задавать неприлично?

Прием прост – постарайтесь всем своим видом показать, что Вам «все-таки интересно» и Вы «все-таки верите», что преподаватель вот-вот скажет что-то очень важное. И если в аудитории найдутся хотя бы несколько таких студентов, внимательно и уважительно слушающих преподавателя, то может произойти «маленькое чудо», когда преподаватель «вдруг» заговорит с увлечением, начнет рассуждать смело и с озорством (иногда преподаватели сами ищут в аудитории внимательные и заинтересованные лица и начинают читать свои лекции, частенько поглядывая на таких студентов, как бы «вдохновляясь» их доброжелательным вниманием). Если это кажется невероятным (типа того, что «чудес не бывает»), просто вспомните себя в подобных ситуациях, когда с приятным собеседником-слушателем Вы вдруг обнаруживаете, что говорите намного увереннее и даже интереснее для самого себя. Но «маленького чуда» может и не произойти, и тогда главное - не обижаться на преподавателя (как не обижается на своего «так и не разговорившегося» клиента опытный психолог-консультант). Считайте, что Вам не удалось «заинтересовать» преподавателя своим вниманием (он просто не поверил в то, что Вам действительно интересно).

- Чтобы быть более «естественным» и чтобы преподаватель все-таки поверил в вашу заинтересованность его лекцией, можно использовать еще один прием. Постарайтесь молча к чему-то «придаться» в его высказываниях. И когда вы найдете слабое звено в рассуждениях преподавателя (а при желании это несложно сделать даже на лекциях признанных психологических авторитетов), попробуйте «про себя» поспорить с

преподавателем или хотя бы послушайте, не станет ли сам преподаватель «опровергать себя» (иногда опытные преподаватели сначала подбрасывают провокационные идеи, а затем как бы сами с собой спорят). В любом случае, несогласие с преподавателем - это прекрасная основа для диалога (в данном случае - для «внутреннего диалога»), который уже после лекции, на семинаре может превратиться в диалог реальный. Естественно, не следует извращать данный прием и всем своим видом показывать преподавателю, что Вы его «презираете», что он «ничтожество» и т. п. Критика (особенно критика преподавателя) должна быть конструктивной и доброжелательной. Будущему психологу вообще противопоказано «демонстративное презрение» к кому бы то ни было (с соответствующими «вытаращенными глазами» и «фыркающим ротиком») - это скорее, признак «пациента», чем специалиста-человековеда...

- Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове - это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись. Неужели не приятно самому почувствовать себя воспитанным человеком, да еще на глазах у целой аудитории?

#### **Правила конспектирования на лекциях:**

- Не следует пытаться записывать подряд все то, о чем говорит преподаватель. Даже если студент владеет стенографией, записывать все высказывания просто не имеет смысла: важно уловить главную мысль и основные факты.

- Желательно оставлять на страницах поля для своих заметок (и делать эти заметки либо во время самой лекции, либо при подготовке к семинарам и экзаменам).

- Естественно, желательно использовать при конспектировании сокращения, которые каждый может «разработать» для себя самостоятельно (лишь бы самому легко было потом разобраться с этими сокращениями).

- Стараться поменьше использовать на лекциях диктофоны, поскольку потом трудно будет «декодировать» неразборчивый голос преподавателя, все равно потом придется переписывать лекцию (а с голоса очень трудно готовиться к ответственным экзаменам), наконец, диктофоны часто отвлекают преподавателя тем, что студент ничего не делает на лекции (за него, якобы «работает» техника) и обычно просто сидит, глядя на преподавателя немигающими глазами (взглядом немного скучающего «удава»), а преподаватель чувствует себя неуютно и вместо того, чтобы свободно размышлять над проблемой, читает лекцию намного хуже, чем он мог бы это сделать (и это не только наши личные впечатления: очень многие преподаватели рассказывают о подобных случаях). Особенно все это забавно (и печально, одновременно) в аудиториях будущих психологов, которые все-таки должны учиться чувствовать ситуацию и как-то положительно влиять на общую психологическую атмосферу занятия...

Для проведения практических занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 7 разделом рабочей программы дисциплины:

**Практическое занятие** – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях.

Особое внимание на семинарских занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий – упражнений, задач и т.п. – под руководством и контролем преподавателя.

Готовясь к семинарскому занятию, тема которого всегда заранее известна, студент должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекциях и в процессе

самостоятельной работы, подобрать необходимую учебную и справочную литературу. Только это обеспечит высокую эффективность учебных занятий.

Отличительной особенностью семинарских занятий является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов; преподаватель, давая студентам возможность свободно высказаться по обсуждаемому вопросу, только помогает им правильно построить обсуждение. Такая учебная цель занятия требует, чтобы учащиеся были хорошо подготовлены к нему. В противном случае занятие не будет действенным и может превратиться в скучный обмен вопросами и ответами между преподавателем и студентами.

#### **При подготовке к практическому занятию:**

- проанализируйте тему занятия, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;
- внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции;
- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии;
- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументирование его обосновать;
- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на практическом занятии получить на них ответы.

#### **В процессе работы на практическом занятии:**

- внимательно слушайте выступления других участников занятия, старайтесь соотнести, сопоставить их высказывания со своим мнением;
- активно участвуйте в обсуждении рассматриваемых вопросов, не бойтесь высказывать свое мнение, но старайтесь, чтобы оно было подкреплено убедительными доводами;
- если вы не согласны с чьим-то мнением, смело критикуйте его, но помните, что критика должна быть обоснованной и конструктивной, т.е. нести в себе какое-то конкретное предложение в качестве альтернативы;
- после семинарского занятия кратко сформулируйте окончательный правильный ответ на вопросы, которые были рассмотрены.

Практическое занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию у них умения самостоятельно работать с учебной литературой и первоисточниками, освоению ими методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студента на практическом занятии позволяет судить о том, насколько успешно и с каким желанием он осваивает материал курса.

## **15. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА**

### **15.1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

Программа учебной дисциплины может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в

том числе вебинаров, проводимых на платформах Pruffme и Zoom. Эти платформы могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения практических занятий, выступления с докладами и защитой выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы обучающихся.

Применение дистанционных образовательных технологий предусмотрено и для организации форм текущего и промежуточного контроля: база тестовых заданий и задания на контрольную работу по дисциплине располагаются в СДО «Прометей», доступ к которой имеют все студенты ЧОУ ВО «ИНУПБТ».

В СДО «Прометей» также расположен полный онлайн-курс данной учебной дисциплины, включающий лекции, видеолекции, банк тестовых заданий, методические рекомендации по изучению дисциплины, задания на контрольную работу.

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение. В вузе есть два современных конференц-зала, оборудованных системами Video Port, Skype для проведения видео-конференций, три компьютерных класса, оснащенных лицензионным программным обеспечением – MS office, MS Project, Консультант + агент, 1С 8.2, Visual Studio, Adobe Finereader, Project Expert. Большинство аудиторий оборудовано современной мультимедийной техникой.

## 15.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Реализация образовательного процесса по дисциплине **«Конфликтология и управление конфликтами»** осуществляется в следующих аудиториях:

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин **№ 310**, оснащенный оборудованием: 27 мест. Студенческая лавка на 3 посадочных места – 9 шт.; офисный стол – 1 шт., офисный стул – 1 шт., стенд – 5 шт., учебная доска – 1 шт., трибуна – 1 шт.

Для проведения **практических и семинарских занятий** используется аудитория для семинарских и практических занятий **№ 308**, оснащенная оборудованием:

Учебный стул - 28 шт.; Офисный стол - 1 шт.; Офисный стул - 1 шт.; Шкаф - 1 шт.; Стенд - 7 шт.; Учебная доска - 1шт.; Ноутбук - 1 шт.; Экран - 1 шт.; Учебный стол - 14 шт.; Проектор - 1 шт., Трибуна – 1 шт.

Для **консультаций** используется аудитория для групповых и индивидуальных консультаций **№ 405**, оснащенная оборудованием:

Учебный стол – 10 шт.; Студенческая лавка (на 3 посадочных места) – 10 шт.; Офисный стол -1 шт.; Офисный стул – 1 шт.; Стенд – 6 шт.; Учебная доска -1 шт.

Для проведения **аттестаций** используется аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации **№ 608**, оснащенная оборудованием:

Учебная доска – 1 шт.; Учебный стол – 16 шт.; Учебный стул – 32 шт.; Офисный стол -1; шт.; Офисный стул – 1 шт.; Стенд – 10 шт.; Трибуна -1 шт.

Для **самостоятельной работы студентов** используется аудитория **№ 305**, оснащенная оборудованием:

Учебный стол – 12 шт.; Учебный стул – 24 шт.; Офисный стол – 1 шт.; Офисный стул – 1 шт.; Шкаф – 1 шт.; Стенд – 5 шт.; Учебная доска – 1 шт.; Ноутбук – 1 шт.; Принтер – 1 шт.

## 15.3. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Microsoft office
2. Microsoft Windows 7

3. Kaspersky Endpoint Security

**Рабочую программу разработал: Соловьева Н.А.**

**Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Менеджмента» ЧОУ ВО «ИНУПБТ»**

Протокол №1 от 25 августа 2020 г.

**И.о. заведующего кафедрой «Менеджмента»**

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Алексеева Е.В.**