

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 14.02.2023 15:05:09  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС**

---

**Кафедра социальных технологий**

УТВЕРЖДЕНА  
решением методической комиссии  
по направлению подготовки 07.03.01  
«Психология»  
37.06.01 «Психологические науки»  
Протокол № 2 от «20» июня 2019 г.  
В новой ред. Протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.06.02 Управление конфликтом**

*(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

**не используется**

*краткое наименование дисциплины (модуля) (при наличии)*

**37.03.01 «Психология»**

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

**«Психология управления»**

*(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))*

**Бакалавр**

*(квалификация)*

**Очная**

*(форма(ы) обучения)*

Год набора – 2021

Санкт-Петербург, 2020

**Автор-составитель:** доктор медицинских наук профессор, профессор кафедры социальных технологий С.И. Лустин

**Заведующая кафедрой** социальных технологий д.полит.н., профессор И.А. Ветренко

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативно-правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Управление конфликтом» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

*Таблица 1*

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ПКс-3	Способен оценивать необходимость предоставления психологической помощи различным категориям граждан	ПКс-3.1.	Знает основные биологические и социальные факторы развития (в норме и патологии)

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

*Таблица 2*

ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>На основе результатов Форсайта кафедры СТ СЗИУ 10.09.2021г.</p> <p>Обобщенная трудовая функция (ОТФ), как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оказание первичной психологической помощи отдельным лицам (клиентам, сотрудникам организации), оказавшимся в трудной жизненной ситуации</li> </ul> <p>Трудовая функция (ТФ):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Психологическая диагностика лиц в рамках оказания консультативной (психологической) помощи</li> </ul> <p>Трудовые действия (ТД):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация и проведение первичной психологической диагностики в рамках личностного консультирования</li> <li>- Первичная психологическая дифференциация</li> <li>- Составление заключений по итогам психологического обследования</li> </ul>	ПКс-3.1.	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание теоретических основ применения психологических технологий;</li> <li>- знание современных методов диагностики, актуальных вопросов и проблем, с учетом как отечественного, так и иностранного опыта;</li> <li>- знания по управлению конфликтом.</li> </ul>
		<p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать оптимальные управленческие решения в конфликтных ситуациях;</li> <li>- понимать причины и сущность конфликтов, осуществлять их профилактику;</li> <li>- аргументировано оценивать факторы, влияющие на личностный рост сотрудников.</li> </ul>
		<p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенное использование формулировок, определений и теоретических положений, относящихся к психологическим технологиям личностного роста;</li> <li>- аргументировано оценивать факторы, влияющие на личностный рост сотрудников.</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Объем дисциплины. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 акад. часа, 81 астроном. часов.

*Таблица 3*

Вид работы	Трудоемкость (в академических часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	40

Лекции	16
Практические занятия	24
<b>Самостоятельная работа</b>	68
<b>Контроль</b>	
Формы текущего контроля	устный опрос, тест
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет (5 семестр)

**Место дисциплины.** Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Управление конфликтом» (5 семестр) относится к дисциплинам по выбору по направлению подготовки бакалавров 37.03.01 «Психология».

«Входными» для ее освоения являются знания, умения и навыки, полученные обучающимися в процессе изучения дисциплин: «Общая психология», «Психодиагностика и основы психометрики», «Социальная психология».

Дисциплина закладывает теоретический и методологический фундамент для овладения обучающимися следующими дисциплинами профессиональной подготовки: «Консультативная психология», и т.д.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при выполнении выпускных квалификационных работ.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1 Учебно-тематический план

Таблица 4

Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час				Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
		Л	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в конфликтологию.	18	4	4		10	УО*
Тема 2. Природа и сущность конфликта.	22	4	4		14	УО
Тема 3. Виды конфликтов и их характеристика.	20	2	4		14	УО
Тема 4. Поведение в конфликтных ситуациях.	20	2	4		14	УО/Т**
Тема 5. Технологии управления конфликтом.	28	4	8		16	УО/Т
<b>Промежуточный контроль</b>		Зачет, 3 курс (5 семестр)				
<b>Всего (ак. ч. / астр. ч.)</b>	<b>108/81</b>	<b>16/12</b>	<b>24/18</b>		<b>68/51</b>	

УО\* – устный опрос; Т\*\* - тестирование.

**\*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1.1, п.4.2).**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://szuide.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

### **3.2 Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Введение в конфликтологию.**

Цель и задачи дисциплины. Общие принципы, методы и методики исследования конфликтов. Конфликтология в системе научного знания. Различные подходы к пониманию конфликта: философский подход (Гераклид, Аристотель), социологический подход (Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдинг), психологический подход (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон, М. Дойч, М. Шериф). Развитие отечественной конфликтологии. Современная конфликтологическая парадигма.

#### **Тема 2. Природа и сущность конфликта.**

Понятие конфликта. Субъект, предмет, объект конфликта. Участники конфликта. Причины и функции конфликтов. Конфликт как процесс. Динамические характеристики конфликта: острота, длительность, границы, последствия. Стадии конфликта. Предконфликтный период. Собственно конфликт (открытый период). Послеконфликтный период. Классификация конфликтов. Влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение.

#### **Тема 3. Виды конфликтов и их характеристика.**

Сущность, специфика и причины внутриличностного конфликта. Понятие и типология межличностных конфликтов. Межгрупповые конфликты. Семейные и гендерные конфликты. Природа и специфика политических конфликтов. Особенности этнических и межконфессиональных конфликтов. Природа специфика и типология организационно-трудовых конфликтов.

#### **Тема 4. Поведение в конфликтных ситуациях.**

Стратегии и тактики поведения в конфликте. Стратегия партнерства. Стратегия «напористость». Типология стилей поведения в конфликте. Уклонение. Приспособление. Конкуренция. Сотрудничество. Компромисс. Мотивация конфликтного поведения. Роль эмоций в конфликте. Агрессивность и управление агрессивным поведением других людей. Модели поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей.

#### **Тема 5. Технологии управления конфликтом.**

Понятие и структура конфликтологических компетенций руководителя. Принципы бесконфликтного поведения руководителя. Способы управления конфликтными ситуациями. Структурные (организационные) и межличностные способы управления конфликтом. Профилактика как основа управления конфликтом. Особенности профилактики профессионального выгорания. Стресс-менеджмент в управлении конфликтом. Факторы, условия предупреждения и технологии разрешения внутриличностных конфликтов. Организационная культура как фактор урегулирования конфликтов в коллективе. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликта. Гарвардская школа переговоров. Национальные стили ведения переговоров. Преодоление конфликтов посредством общения. Третья сторона в урегулировании конфликтов. Типы решений при урегулировании конфликта.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации**

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б.1.В.ДВ.06.02 «Управление конфликтом» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: устный опрос;
- при проведении практических занятий: устный опрос, тестирование;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: устный опрос.

На занятиях для решения воспитательных и учебных задач применяются следующие формы интерактивной работы: диалого-дискуссионное обсуждение проблем, поисковый метод, исследовательский метод, деловые игры, разбор конкретных ситуаций.

#### **4.1.2. Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов(средств)**

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы.

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости**

*Вопросы для устного опроса*

*Тема 1. Введение в конфликтологию.*

1. Принципы и методы исследования конфликтов.
2. Философский подход к пониманию конфликтов.
3. Социологический подход к пониманию конфликтов.
4. Психологический подход к пониманию конфликтов.
5. Современная конфликтологическая парадигма.

*Тема 2. Природа и сущность конфликта.*

1. Понятие конфликта.
2. Основные причины конфликтов.
3. Функции конфликтов.
4. Понятие конфликтной ситуации.
5. Динамические характеристики конфликтов.
6. Стадии конфликта.
7. Классификация конфликтов.

*Тема 3. Виды конфликтов и их характеристика.*

1. Сущность внутриличностного конфликта.
2. Типология межличностных конфликтов.
3. Межгрупповые конфликты.
4. Семейные и гендерные конфликты.
5. Природа политических конфликтов.
6. Типология организационно-трудовых конфликтов.

*Тема 4. Поведение в конфликтных ситуациях.*

1. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
2. Стили поведения в конфликте.
3. Мотивация конфликтного поведения.
4. Роль эмоций в конфликте.
5. Агрессивность и управление агрессивным поведением.
6. Типы конфликтных личностей.

*Тема 5. Технологии управления конфликтом.*

1. Конфликтологическая компетентность руководителя.
2. Принципы бесконфликтного поведения руководителя.
3. Способы управления конфликтными ситуациями.
4. Структурные способы управления конфликтом.
5. Межличностные способы управления конфликтом.
6. Профилактика как основа управления конфликтом.
7. Организационная культура как фактор урегулирования конфликтов в коллективе.
8. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликта.

*Примеры тестовых заданий.*

1. *Открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций определяется термином:*

- а) конфликтная ситуация;
- б) конфликт;
- в) инцидент;
- г) ссора.

2. *К структурным методам управления конфликтом относится:*

- а) тренинг личностного роста;
- б) четкая формулировка требований;
- в) переговоры;
- г) контроль эмоций.

3. *К характеристикам тактики поведения в конфликте, именуемой «сотрудничество», относится:*

- а) занятие жесткой позиции;
- б) готовность уступить;
- в) поиск средних решений;
- г) совместный и откровенный анализ разногласий.

4. *Какая стратегия разрешения конфликта наиболее приемлема, если нужно получить хоть какие-то преимущества, а и есть что предложить взамен?*

- а) уход (из конфликта и зоны стресса);
- б) компромисс (минимизация стресса);
- в) соперничество (введение в стресс второго участника);
- г) уступка (замена стресса на другой, более приемлемый);
- д) сотрудничество (замена дистресса на эустресс).

5. *Какая стратегия разрешения конфликта является наиболее трудоемкой, но наиболее выгодной в долговременном плане?*

- а) уход (из конфликта и зоны стресса);
- б) компромисс (минимизация стресса);
- в) соперничество (введение в стресс второго участника);
- г) уступка (замена стресса на другой, более приемлемый);
- д) сотрудничество (замена дистресса на эустресс).

6. *Конфликты с нулевой суммой это:*

- а) конфликт, окончившийся безрезультатно для его участников;
- б) конфликты, урегулирование которых предполагает сочетание абсолютного выигрыша одной стороны конфликта и абсолютное игнорирование интересов противоположной стороны;
- в) подписание одной из конфликтующих сторон полной и безоговорочной капитуляции.



7. *Конфликт с ненулевой суммой это:*

- а) конфликт, исход которого привёл одну из сторон конфликта к тому или иному дипломатическому успеху, выраженному в материальных либо финансовых приобретениях;
- б) метафора, смысл которой означает разрешение конфликта на основе той или иной версии взаимных уступок и взаимного удовлетворения части претензий сторон конфликта;
- в) конфликт, закончившийся достижением компромисса;
- г) конфликт, непосредственные участники которого получили право на возмещение ущерба.

8. *Конфликты низкой интенсивности это:*

- а) конфликты, порожденные неблагоприятным стечением обстоятельств в границах той или иной случайно возникшей ситуации;
- б) конфликты, в ходе которых стороны ограничивают объём ресурсов протекания конфликта минимально возможными размерами;
- в) все ответы не верны

9. *Эскалация конфликта это:*

- а) расширение числа участников конфликта;
- б) смена фаз конфликта в результате принятия тех или иных внешнеполитических решений в направлении усиления конфронтации между противоборствующими сторонами;
- в) переход к использованию насильственных форм принуждающего поведения;
- г) выдвижение новых требований к противоположной стороне конфликта.

10. *Какой из нижеприведенных методов управления конфликтом не относится к организационным?*

- а) усовершенствование орудий и средств труда;
- б) воздействие цветом и функциональной музыкой;
- в) разработка оптимальных режимов труда и отдыха;
- г) рациональная организация рабочих мест.

### **4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации**

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

*Таблица 5(1)*

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ПКс-3	Способен оценивать необходимость предоставления психологической помощи различным категориям граждан	ПКс-3.1.	Знает основные биологические и социальные факторы развития (в норме и патологии)

#### **Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

*Таблица 5(2)*

Индикатор достижения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКс-3.1. Знает основные биологические и социальные фак-	Демонстрирует знание основных биологические и социальные факторы развития (в норме и патологии). Способен описать психологические признаки	Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений Осмысленность полученных знаний и возможность приложить их к конкретной

Индикатор достижения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
торы развития (в норме и патологии)	(индикаторы) состояния человека, нуждающегося в психологической помощи.	профессиональной ситуации.

#### **4.3.2 Типовые оценочные средства**

##### **Перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Принципы и методы исследования конфликтов.
2. Психологический подход к пониманию конфликта.
3. Социальная концепции конфликта.
4. Современная конфликтологическая парадигма.
5. Междисциплинарные и прикладные аспекты конфликтологии.
6. Субъект, предмет, объект, функции конфликта.
7. Динамические показатели конфликта.
8. Участники конфликта.
9. Стадии конфликта.
10. Классификация конфликтов.
11. Конфликт как социальный процесс. Мотивация конфликтного поведения.
12. Роль эмоций в конфликте.
13. Типы конфликтных личностей.
14. Основные стратегии поведения личности в конфликте (сетка К. Томаса и Р. Киллмена).
15. Многообразие способов регулирования и разрешения конфликта.
16. Модели поведения в конфликтных ситуациях.
17. Конфронтационный менеджмент Найджела Ховарда.
18. Типология организационно-трудовых конфликтов.
19. Конфликтологическая компетентность руководителя.
20. Принципы бесконфликтного поведения руководителя.
21. Проблемы регулирования трудовых конфликтов.
22. Конфликты при работе органов власти с населением..
23. Информационное противоборство в конфликте.
24. Переговоры как метод урегулирования конфликтов
25. Специфика медиации и фасилитации.
26. Способы управления конфликтными ситуациями.
27. Структурные способы управления конфликтом.
28. Межличностные способы управления конфликтом.
29. Профилактика как основа управления конфликтом.
30. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликта.

##### **Шкала оценивания**

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов». БРС по дисциплине отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее – схема расчетов).

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета. Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине. Схема расчетов является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/ «не зачтено»:

от 0 до 50 баллов	«не зачтено»
от 51 до 100 баллов	«зачтено»

#### 4.4. Методические материалы

##### Описание системы оценивания

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Устный опрос	Корректность и полнота ответов	Полный, развернутый, обоснованный ответ – 2 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 1 балл Неверный ответ – 0 баллов.
Тестирование	Процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.
Зачет	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов. Зачет проводится по вопросам и подготовленному практическому заданию, которые оцениваются по 15 баллов	1-5 баллов за ответ, подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы, 6-10 баллов – в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, 11-15 баллов – в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, с элементами самостоятельного анализа. Практическое задание оценивается в соответствии с показателями оценки, но не более 15 баллов.

Зачет проходит в форме устного собеседования по вопросам билета. На подготовку к ответу дается 45 минут. Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом набранных на аудиторных занятиях баллов.

**При проведении промежуточной аттестации с применением ДОТ типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).**

**При проведении промежуточной аттестации в СДО**

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен

представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа**

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;
- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования**

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Устный опрос. Этот вид работы предусмотрен на практических занятиях и включает в себя ответы на вопросы и ответы при проверке заданий. Студенты распределяют в группе вопросы из списка вопросов для обсуждения в плане каждого практического занятия. Ответ на вопрос должен быть кратким, по существу и, как правило, не превышающим 3-х минут монологической речи. Готовиться к устному опросу по планам семинаров следует по списку основной и дополнительной литературы. Ответ студента при проверке письменного домашнего задания из плана практического занятия является разновидностью устного опроса. На практических занятиях также предусмотрены дополнительные, кроме домашней работы, задания, собеседование по дополнительным вопросам и дополнительным заданиям на практических занятиях рассматривается как устный опрос.

Тестирование. Проводится по всему содержанию дисциплины на последних семинарских занятиях.

Под самостоятельной работой понимается учебная деятельность, организуемая и осуществляемая студентом в наиболее рациональное с его точки зрения время, контролируемая им самим на основе внешнего опосредованного системного управления ею со стороны преподавателя. В процессе осуществления самостоятельной работы решаются следующие задачи: формирование познавательной активности, развитие самостоятельности мышления и инициативности, раскрытие творческого потенциала, формирование самоактуализирующейся личности, распределение нагрузки во времени согласно индивидуальным особенностям, изменение культуры отношения к образованию, закрепление ответственной модели поведения. Преподаватель непосредственно руководит самостоятельной работой и осуществляет контроль над всеми этапами, ставит цели и задачи, выдает задания и контролирует правильность их выполнения. Управление самостоятельной работой студентов подразумевает формирование навыков самостоятельной работы, разработку специальной учебно-методической литературы, поиск индивидуального подхода, создание мотивации работать самостоятельно и в целом сводится к трем вопросам:

- I. Организация процесса.
- II. Методическое обеспечение.
- III. Контроль.

Совершенствование содержания и форм организации и контроля самостоятельной работы студентов – важная составная часть процесса подготовки квалифицированного специалиста.

Доклад является одной из форм самостоятельной работы студента. Студент может выбрать тему из предложенных преподавателем или в соответствии с собственным интересом. Темы доклада должны соответствовать теме семинарского занятия.

При подготовке доклада студент должен свободно излагать материал, уметь привести примеры, владеть терминологией, отвечать на вопросы по содержанию, полностью раскрыть заявленную тему. Время доклада варьируется от 15 до 20 минут.

Подготовка докладов учитывается при аттестации студента по предмету.  
Работа со списком литературы. Основная литература осваивается в полном объеме. Дополнительная литература факультативная для освоения.

*Вопросы для самопроверки*

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Электронный ресурс] : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Электрон.дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. – 264 с.
2. Емельянов, С.М. Управление конфликтом в организации / С.М. Емельянов. – М.: Юрайт, 2018. – 219 с.
3. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. – М.: Дашков и К, 2016. – 240 с.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Алексеев, О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учеб.пособие / О.А. Алексеев. - Электрон.дан. - Саратов :Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 238
2. Геранюшкина, Г.П. Управление конфликтом и организация переговорного процесса / Г.П. Геранюшкина. – Иркутск: изд-во БГУЭП, 2015. – 174 с.
3. Рябинина, Е.В. Управление конфликтом / Е.В. Рябинина. – Челябинск: Изд-во ЮУГГПУ, 2016. – 94 с.

### **6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

Не используется.

### **6.4. Нормативно-правовые акты**

Не используются

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. Oxford Journals Archive - архив политематических научных журналов издательства Oxford University Press.
2. The American Association for the Advancement of Science (AAAS) - цифровой архив статей журнала Science.

### **6.6. Иные источники**

**Электронно-образовательные ресурсы на сайте научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС**

**Сайт научной библиотеки СЗИУ** <http://nwapa.spb.ru/>

1. *Электронные учебники* электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
2. *Электронные учебники* электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
3. *Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам*

**«Ист - Вью»**

4. *Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»*

При подготовке выступлений на семинарских (практических ) занятиях рекомендует-ся пользоваться Электронным каталогом СЗИ РАНХиГС:

[http://www.nwapa.spb.ru/cat/avesta\\_elcat.php](http://www.nwapa.spb.ru/cat/avesta_elcat.php)

и электронным каталогом РАНХиГС:

<http://lib.ranepa.ru/base/>

Также можно использовать следующие сайты:

Электронно-библиотечная система IPRbooks

- <http://www.iprbookshop.ru/>
- [http:// www.ht.ru](http://www.ht.ru)
- <http://koob.ru>,
- <http://ihtik.lib.ru>,
- <http://elibrary.ru>,
- <http://vsetesti.ru>
- <http://azps.ru>
- <http://www.imaton.ru>

### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Реализация данной учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов

учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных программой учебной дисциплины и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения;
- аудитории для проведения групповой работы и пленарных дискуссий;
- комплект оборудования для проведения деловых игр (доски, планшеты, ватман, фломастеры и др.).

### **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры, акустическая система и т.д.);
- перечень Интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, онлайн-энциклопедии и справочники; электронные учебные и учебно-методические материалы).

### **Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**Таблица 9**

№ п/п	Наименование
1.	Множительная техника (для копирования раздаточных материалов).
2.	Электронные ресурсы.
3.	Технические средства обучения: компьютерные проекторы; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.