

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 28.04.2026 18:52:39  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.11 Основы конфликтологии  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.03 Гостиничное дело  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Гостиничное дело  
(наименование образовательной программы)

очная/заочная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора 2025

Санкт-Петербург, 2025

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Кулеш Семён Алексеевич, преподаватель кафедры социальных технологий

**Заведующий кафедрой:**

доктор политических наук, профессор Ветренко Инна Александровна

Рабочая программа дисциплины «Основы конфликтологии» одобрена на заседании кафедры социальных технологий факультета социальных технологий Северо-Западного института управления – филиала РАНХиГС.

протокол № 1 от «27» августа 2025 г.

## 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. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.О.11 «Основы конфликтологии» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций\*:

ОТФ/ ТФ и реквизиты ПС  (при наличии) **	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК -3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК -3.1	Осуществляет продуктивное взаимодействие и соблюдает толерантное поведение в конфликтах	УК-3.1 З-1 Знает: основные приемы и нормы социального взаимодействия, включая понятия и методы конфликтологии.  УК-3.1 У-1 Умеет: осуществлять продуктивное взаимодействие и соблюдать толерантное поведение в конфликтных ситуациях.
	УК -5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1	Соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 З-1 Знает основные этапы развития России и культурные традиции различных групп. УК-5.1 У-1 Умеет проявлять уважение и учитывать эти особенности в межкультурном взаимодействии.
	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1	Применяет основные принципы самовоспитания и самообразования, саморазвития и самореализации, умеет демонстрировать	УК-6.1 З-1 Знает принципы личностного развития и методы самоконтроля. УК-6.1 У-1 Умеет самостоятельно корректировать процесс обучения и развития.

				умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории	
	УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1	Обосновывает свою нетерпимость к коррупционному поведению, терроризму, экстремизму и разрабатывает мероприятия, направленные на профилактику и предупреждение	УК-10.1 3-1 Знает основы противодействия коррупции и экстремизму. УК-10.1 У-1 Умеет разрабатывать профилактические мероприятия.
	ПКР-3	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	ПКР-3.1	Разрабатывает мероприятия, направленные на профилактику и предупреждение	ПКР-3.1 3-1 Знает основные подходы к организации профилактических мероприятий, методы предупреждения рисков.  ПКР-3.1 У-1 Умеет разрабатывать и реализовывать мероприятия, нацеленные на профилактику профессиональных и отраслевых проблем, предупреждение негативных явлений.

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

### **Объем дисциплины**

Объем дисциплины и виды учебной работы.

#### **Очная форма обучения**

Общая объём дисциплины: 2,00 з.е., 72 ак. часа.

Объём академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий 30 ак. часов., из них 12 ак. час. на лекции, 18 ак. час. на практические занятия

42 ак. час. на самостоятельную работу обучающихся

#### **Заочная форма обучения**

Общая объём дисциплины: 2,00 з.е., 72 ак. часа.

Объём академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий 8 ак. часов., из них 4 ак. час. на лекции, 4 ак. час. на практические занятия,

60 ак. час. на самостоятельную работу обучающихся

4 ак часа на контроль.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

### **Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина изучается в 1 семестре 1 курса по очной и заочной форме обучения.

Изучение дисциплины логически, содержательно и методически взаимосвязано с такими дисциплинами как:

- Б1.О.12 Лидерство
- Б1.О.17 Межкультурные деловые коммуникации
- Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства
- Б1.В.03 Гостиничный менеджмент

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Знания и умения, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при подготовке научно-исследовательской работы, при прохождении ознакомительной, проектно-технологической и преддипломной практики. Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачёт.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)			СРкр	СРэк	СР			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ					Кат тЭК	К о н т р о л ь
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Конфликтология как наука.	9	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6	УО/Д/Т
Тема 2	Современные социологические	8	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	УО/Д/Т

	концепции и конфликтов. Понятие и сущность конфликта, основные стадии его протекания.														
Тема 3	Типологии и классификации конфликтов. Характеристика основных видов конфликта. Методы изучения конфликта	8	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	УО/Д/Т

	ов.													
Тема 4	Причины возникновения конфликтов, стратегии реагирования.	<b>8</b>	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	УО/Д/Т
Тема 5	Конфликтологическая традиция разрешения конфликтов.	<b>9</b>	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	УО/Д/ПЗ
Тема 6	Моделирование конфликта.	<b>10</b>	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	5	УО/Д/ДИ
Тема 7	Эффективное поведение в конфликтах.	<b>9</b>	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	УО/Д/ПЗ
Тема 8	Практическая конфликто	<b>11</b>	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6	

	логия в управленческом консультировании.														УО/Д/ПЗ
Промежуточная аттестация															зачёт
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	

*Заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)		СРкр	СРэк	СР			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ				Кат тэк		К о н т р о л
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												

											Л Б				
Тема 1	Конфликтология как наука.	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	УО/Д/Т
Тема 2	Современные социологические концепции и конфликтов. Понятие и сущность конфликта, основные стадии его протекания.	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	УО/Д/Т
Тема 3	Типологии и классификации конфликтов	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	УО/Д/Т

	ов. Характер истика основных видов конфликт а.  Методы изучения конфликт ов.													
Тема 4	Причины возникнов ения конфликт ов, стратегии реагирова ния.	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	УО/Д/Т
Тема 5	Конфликт ологическ ая традиция разрешен ия конфликт ов.	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	УО/Д/ПЗ
Тема 6	Моделиро вание	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	УО/Д/ДИ

	конфликт а.													
Тема 7	Эффективное поведение в конфликтах.	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9	УО/Д/ПЗ
Тема 8	Практическая конфликтология в управленческом консультировании.	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	УО/Д/ПЗ
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>4</b>								<b>4</b>				<b>зачёт</b>
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

### 3.2. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Конфликтология как наука (УК-6.1).**

Конфликтология как научная система знаний о причинах возникновения, закономерностях развития и способах урегулирования социальных конфликтов. Проблема конфликта в истории общественной мысли. Объект, предмет задачи конфликтологии. Исторические и общественно-политические факторы, обусловившие необходимость возникновения конфликтологии как самостоятельной научной дисциплины. Становление конфликтологической парадигмы. Функциональная модель конфликта Зиммеля-Козера. Эволюционная модель конфликта Р. Парка. Конфликт в теории социальных систем Т. Парсонса. Функционализм Р. Мертона. Диалектический метод конфликтологии Р. Дарендорфа. Коммуникативная концепция конфликта Н. Лумана. Единая теория конфликта. Современные концепции социального конфликта.

Междисциплинарные и прикладные аспекты конфликтологии. Общие принципы, методы и методики исследования конфликтов. Системный и историко-генетический подход, методы социальной психологии, социологии, психологии, психоанализа. Специальные методы исследования конфликтов: конфликтологическая диагностика и экспертиза, ситуационный метод. Развитие теории и практики прогнозирования, разрешения и предупреждения социальных конфликтов.

#### **Тема 2. Современные социологические концепции конфликтов. Понятие и сущность конфликта, основные стадии его протекания (УК-3.1, УК-5.1).**

Понятие конфликта. Субъект, предмет, объект конфликта. Функции конфликта. Динамические показатели конфликта. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Ресурсы конфликтующих сторон - сила, богатство, знание, статус, власть. Окружающая среда конфликта - природная и социальная. Динамика протекания социальных конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, послеконфликтная стадия. Конфликт как социальный процесс. Характеристика начала конфликта (предконфликтной ситуации). Латентный период конфликта. Протекание конфликта. Послеконфликтный период и его особенности. Проблема эскалации конфликта.

Социологические концепции конфликтов: конфликтный функционализм Л. Козера; «функциональная теория конфликта» Р. Дарендорфа. Понятие «конфликт». Подходы к определению понятия «конфликт». Конфликт и конфликтная ситуация. Сущность конфликта. Структура конфликта: объект конфликта; стороны конфликта; образ

конфликтной ситуации; внешняя и внутренняя позиции сторон, мотивы конфликта, психологические составляющие конфликтного взаимодействия. Возникновение конфликта и его механизмы. Динамика конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение). Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъема, пик, фаза спада). Подходы к классификации функций конфликта.

### **Тема 3. Типологии и классификации конфликтов. Характеристика основных видов конфликта. Методы изучения конфликтов (УК-3.1, УК-6.1).**

Классификация конфликтов. Конфликт как тип социального взаимодействия. Конфликт в социуме. Роль конфликта в групповых структурах. Концепция депривации, конфликт интересов, конфликт ценностей, конфликт идентификации. Социальная напряженность и идеология конфликта. Объективная природа социальных конфликтов - противоречивость общественных отношений, социальная дифференциация и неравенство, многообразие социальных и природных условий, неравномерность экономического и политического развития, исторические, культурные и цивилизационные различия между народами и государствами. Столкновение и противоборство сторон, позиций, интересов и взглядов как существенная черта социального конфликта.

Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии. Многообразие общественных отношений как предпосылка разнообразия социальных конфликтов. Сферы развертывания социальных конфликтов: политическая, производственно-экономическая, духовно-культурная. Личностные, социально-групповые типы конфликтов. Типологизация конфликтов по предмету конфликта, по типу участников, по степени длительности и напряженности, по социальным последствиям, по средствам, способам и формам урегулирования. Социальная роль и функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Конструктивная (позитивная) и деструктивная (негативная) роль социальных конфликтов. Условия функционирования социальных конфликтов. Определение функций конфликтов и их характеристика. Влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение. Положительное влияние и значение социальных конфликтов. Закономерности позитивного и негативного воздействия конфликтов на развитие общества и человека.

Основные подходы к исследованию конфликтов, приемы изучения конфликтов. Методы сбора информации (опросные методы). Экспериментальные методы (экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; эксперименты с провоцированием конфликтов в

естественной среде). Специфические формы социального взаимодействия как модели конфликта. Понятие социального конфликта. Компоненты, составляющие явление конфликта с точки зрения обыденного сознания. Структурные характеристики конфликтов. Динамические характеристики конфликтов.

#### **Тема 4. Причины возникновения конфликтов (УК-3.1, УК-10.1).**

Социальная детерминация конфликтов. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов. Ситуация несовпадения социальных интересов и ее разрешение как источник социальных конфликтов. Субъективная природа социальных конфликтов (разнообразие позиций и интересов, идей и взглядов, потребностей и желаний, знаний и ценностных ориентаций, убеждений и мнений). Объективные и субъективные причины конфликтов в современном российском обществе.

Определение ситуации как конфликтной. Оппоненты конфликтного взаимодействия, предмет и объект конфликта, инцидент, типы конфликтных ситуаций и инцидентов, функции конфликта. Модели развития конфликтов. Особенности выбора стратегии реагирования в зависимости от причины конфликта.

#### **Тема 5. Конфликтологическая традиция разрешения конфликтов (УК-3.1, ПКР-3.1).**

Становление практики управления конфликтами (переход от изучения конфликтов к их разрешению; начало практической работы с конфликтами; современная позиция). Основные понятия управления конфликтами (основные термины и понятия; «профилактика» конфликтности; конструктивное и деструктивное развитие конфликтов). Способы работы с конфликтами (способы урегулирования конфликтов; «силовые» методы разрешения конфликтов; переговоры).

#### **Тема 6. Моделирование конфликта (УК-3.1, ПКР-3.1).**

Структурная модель конфликта. Понятие графа, диграфа (ориентированного графа), означенного графа и означенного диграфа, цикла и полуцикла, прямой и обратной связи, положительной и отрицательной обратной связи. Фундаментальная структурная теорема анализа и разрешения конфликта. Ее практическое использование при моделировании конфликтов. Динамическая модель конфликта. Понятие динамической системы, коэффициента обратной связи. Фундаментальная динамическая теорема анализа и разрешения конфликтов. Ее практическое использование при моделировании конфликтов. Трансформационные теоремы и их практическое использование при моделировании конфликтов. Классическая теоретико-игровая модель конфликта. Понятие игрока, действия, стратегии, исхода, полезности исхода, предпочтения исходов. Структура игровой модели конфликта, Экстенсивная (древовидная) форма, нормальная

(матричная) форма, таблица выборов. Игры с нулевой и ненулевой суммой. Решение игр двух лиц с нулевой суммой. Понятие одностороннего улучшения позиции; стратегии, обеспечивающей равновесие; точки равновесия. Минимаксная и максиминная стратегии.

#### **Тема 7. Эффективное поведение в конфликтах (УК-3.1, УК-6.1).**

Способы конструктивного поведения в конфликтах. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивному разрешению. Практика разрешения конфликтов «дети-взрослые», обучающие программы для школьников, способы ориентации взрослых на конструктивное взаимодействие.

#### **Тема 8. Практическая конфликтология в управленческом консультировании (УК-3.1, УК-10.1, ПКР-3.1).**

Управленческое консультирование: подходы, цели, задачи. Место конфликта в корпоративной культуре организации. Основные задачи конфликтологического консультирования. Подходы и принципы конфликтологического консультирования. Возможности конфликтологического консультирования в работе с разными видами и уровнями конфликтов. Основные направления конфликтологического консультирования: прояснение ситуации, работа с отношениями, изменение позиции, подготовка к медиации и др. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом. Проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений. Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

1.1. Оценочные материалы по дисциплине Основы конфликтологии входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые

можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

## 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): тестирование, устный опрос, деловая игра, практическое задание

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

**Типовые оценочные материалы по теме 1: «Конфликтология как наука».**

### Типовые вопросы для устного опроса

1. Дайте определение конфликтологии как науки. Что является ее объектом и предметом?
2. Назовите и охарактеризуйте основные этапы становления конфликтологии.

3. Объясните междисциплинарный характер конфликтологии. Какие науки внесли наибольший вклад в ее развитие?

4. В чем заключается практическая значимость и прикладные задачи конфликтологии?

5. Какие основные методы исследования используются в конфликтологии? Кратко охарактеризуйте один из них.

#### **Типовые темы для докладов**

- Становление и развитие конфликтологии как самостоятельной научной дисциплины.

- Междисциплинарный характер конфликтологии:

- а) вклад психологии,
- б) вклад социологии,
- в) вклад политологии;
- г) вклад менеджмента.

#### **Типовые задания для тестирования**

**1. Что из перечисленного является наиболее точным определением конфликта?**

- а) Открытое столкновение с применением физической силы;
- б) Процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух и более сторон в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из его участников;
- в) Любая ситуация, в которой присутствует разногласие;
- г) Постоянный спор между людьми.

**2. Кто из перечисленных ученых считается одним из основоположников современной конфликтологии?**

- а) Зигмунд Фрейд;
- б) Джозеф Пич;
- в) Карл Маркс;
- г) Ральф Дарендорф.

**3. Какая стадия конфликта характеризуется началом открытого конфликтного взаимодействия, использованием различных стратегий и попытками силой доказать свою правоту?**

- а) Латентная стадия (скрытая);
- б) Стадия эскалации;
- в) Стадия открытого конфликта;
- г) Стадия разрешения конфликта.

**4. Какой из перечисленных видов конфликта происходит внутри личности и связан с противоречием между равными по силе, но**

**противоположно направленными интересами, потребностями или мотивами?**

- а) Межличностный конфликт;
- б) Внутриличностный конфликт;
- в) Межгрупповой конфликт;
- г) Организационный конфликт.

**Типовые оценочные материалы по теме 2: «Современные социологические концепции конфликтов. Понятие и сущность конфликта, основные стадии его протекания».**

#### **Типовые вопросы для устного опроса**

1. Дайте определение социального конфликта. В чем его ключевое отличие от межличностного?
2. Опишите структуру конфликта: назовите и раскройте его основные элементы (субъекты, объект, инцидент и т.д.).
3. Охарактеризуйте основные стадии (этапы) протекания конфликта.
4. В чем состоит главная идея теории позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера?
5. Сравните подходы к конфликту в теориях Карла Маркса и Ральфа Дарендорфа. Что между ними общего и в чем различие?

#### **Типовые темы для докладов**

- Функциональная модель конфликта Зиммеля-Козера.
- Эволюционная модель конфликта Р. Парка.
- Конфликт в теории социальных систем Т. Парсонса.
- Функционализм Р. Мертона.
- Диалектический метод конфликтологии Р. Дарендорфа.
- Коммуникативная концепция конфликта Н. Лумана.

#### **Типовые задания для тестирования**

**1. Какой тип конфликта возникает между различными социальными группами (например, между отделами в компании, фан-клубами, политическими партиями)?**

- а) Внутриличностный конфликт;
- б) Межличностный конфликт;
- в) Межгрупповой конфликт;
- г) Когнитивный конфликт.

**2. Что такое «конфликтоген»?**

- а) Специалист по разрешению конфликтов;
- б) Слово, действие или бездействие, способное привести к конфликту;

- в) Последняя стадия конфликта;
- г) Юридический документ, фиксирующий завершение конфликта.

**3. Какая из функций конфликта является ПОЗИТИВНОЙ (конструктивной)?**

- а) Разрушение социальной системы;
- б) Снятие психологической напряженности, (выпуск пара);
- в) Большие эмоциональные и материальные затраты;
- г) Ухудшение социально-психологического климата.

**4. Какая стратегия поведения в конфликте характеризуется низкой напористостью и низким уровнем кооперации?**

- а) Соперничество;
- б) Компромисс;
- в) Избегание (уклонение);
- г) Приспособление.

**Типовые оценочные материалы по теме 3: «Типологии и классификации конфликтов. Характеристика основных видов конфликта. Методы изучения конфликтов».**

**Типовые вопросы для устного опроса**

1. Назовите основные критерии классификации конфликтов и приведите примеры видов конфликтов по каждому критерию.
2. В чем особенности внутриличностного конфликта? Опишите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
3. Дайте характеристику межгрупповому конфликту. Каковы его основные причины и проявления?
4. Что такое организационный конфликт? Опишите его основные виды (по вертикали, по горизонтали и т.д.).
5. Что такое картография конфликта и для каких целей она применяется?

**Типовые темы для докладов**

- Основные критерии классификации конфликтов: внутриличностные, межличностные, групповые, организационные.
- Специфика и примеры социально-политических конфликтов в современном мире.
- Семейные конфликты: виды, причины и особенности протекания.
- Метод картографии конфликта как инструмент его анализа и диагностики.

**Типовые задания для тестирования**

**1. Что такое «эскалация конфликта»?**

- а) Поиск посредника для урегулирования спора;
- б) Затухание и прекращение конфликта;
- в) Обострение противоборства, увеличение интенсивности и размаха конфликтных действий;
- г) Анализ причин конфликта.

**2. Какая из перечисленных стратегий поведения в конфликте по модели К. Томаса предполагает стремление человека удовлетворить интересы обеих сторон?**

- а) Соперничество (конкуренция);
- б) Приспособление;
- в) Компромисс;
- г) Сотрудничество.

**3. Что из перечисленного является ПРИЧИНОЙ возникновения конфликта, а не его признаком или последствием?**

- а) Повышенный тон голоса и эмоциональность;
- б) Ограниченность ресурсов (материальных, временных, статусных);
- в) Напряженная атмосфера между сторонами;
- г) Отсутствие коммуникации между оппонентами.

**4. Медиация – это:**

- а) Стратегия ухода от конфликта;
- б) Стратегия силового подавления конфликта;
- в) Процесс урегулирования конфликта с помощью нейтрального третьего лица (посредника);
- г) Анализ последствий конфликта.

**Типовые оценочные материалы по теме 4: «Причины возникновения конфликтов, стратегии реагирования».**

**Типовые вопросы для устного опроса**

1. Назовите и охарактеризуйте основные типы причин возникновения конфликтов (объективные, субъективные, организационные и др.).
2. Опишите модель двумерных стратегий поведения в конфликте К. Томаса и Р. Киллмена.
3. В какой ситуации наиболее эффективна стратегия сотрудничества? Каковы ее сильные и слабые стороны?
4. Что такое «конфликтогены»? Приведите примеры вербальных и невербальных конфликтогенов.

5. Как влияние когнитивных искажений (например, фундаментальной ошибки атрибуции) может привести к эскалации конфликта?

#### **Типовые темы для докладов**

- Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.

- Модель стратегий поведения в конфликте К. Томаса (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление): анализ и примеры применения.

- Роль стереотипов, предрассудков и когнитивных искажений в зарождении конфликта.

#### **Типовые задания для тестирования**

**1. Основное содержание завершающей стадии (завершения) конфликта – это:**

- а) Поиск причин противоречия;
- б) Переход к открытому противостоянию;
- в) Поиск и реализация методов прекращения конфликтного взаимодействия, снятия напряженности;
- г) Накопление негативных эмоций.

**2. Что из перечисленного НЕ является методом разрешения конфликта?**

- а) Переговоры;
- б) Медиация;
- в) Арбитраж (третейское разбирательство);
- г) Эскалация.

**3. «Конфликтная ситуация» – это:**

- а) Открытый инцидент между сторонами;
- б) Накопившиеся противоречия, содержащие явную причину конфликта, но еще не перешедшие в открытое столкновение;
- в) Финальная часть конфликта;
- г) То же самое, что и инцидент.

**4. В методике Кеннета Томаса основное внимание уделено следующим вопросам:**

- а) Исследуются формы поведения людей в конфликтах;
- б) Определяются самые конструктивные и деструктивные формы поведения в конфликтах;
- в) Определяются методы стимулирования конструктивного поведения в конфликтах;

г) Все вышеперечисленные ответы.

## **Типовые оценочные материалы по теме 5: «Конфликтологическая традиция разрешения конфликтов».**

### **Типовые вопросы для устного опроса**

1. Назовите и разграничьте основные подходы к разрешению конфликтов: силовой, партнерский, уход от решения.
2. Что такое медиация? Опишите ее ключевые принципы и этапы проведения.
3. В чем разница между прямыми и непрямыми переговорами? Каковы их преимущества и недостатки?
4. Опишите технику «Я-высказывания». В чем ее преимущество перед «Ты-высказыванием» в конфликтной ситуации?
5. Что такое BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement) и как ее определение влияет на силу позиции на переговорах?

### **Типовые темы для докладов**

- Основные подходы к разрешению конфликтов: силовой, партнерский и уход от решения.
- Переговоры как основной метод разрешения конфликтов: виды, этапы и техники ведения.
- Медиация как альтернативная форма разрешения споров: принципы и этапы процесса.
- Техники и методы «Я-высказывания» и активного слушания в урегулировании межличностных конфликтов.

### **Типовое практическое задание**

Отработка базовых практик медиатора: нейтральной стороны, помогающей оппонентам разрешить конфликт на примере конфликта между двумя соседями в гостинице из-за шума.

Одна сторона полагает, что имеет право на тишину, вторая – что может пошуметь ради веселья. Задачей медиатора в таком случае – не принимать чью-либо сторону, а организовать конструктивный разговор, достигнув консенсуса.

## **Типовые оценочные материалы по теме 6: «Моделирование конфликта».**

### **Типовые вопросы для устного опроса**

1. Что подразумевается под моделированием конфликта и для каких целей оно используется?
2. Опишите основные элементы, которые необходимо включить в структурную модель конфликта.
3. Какие игровые методы (симуляции, деловые игры) используются в конфликтологии и чему они учат?

4. Как можно использовать метод case-study (разбор кейсов) для анализа и моделирования конфликта?
5. Каковы основные ограничения и трудности при моделировании сложных социальных конфликтов?

#### **Типовые темы для докладов**

- Игровые методы в конфликтологии: использование деловых игр и симуляций для анализа конфликтных ситуаций.
- Построение структурной модели конфликта.

#### **Пример темы для деловой игры**

Тема: «Картография конфликта».

Цель: научиться системно анализировать конфликтную ситуацию, выявлять всех участников, их интересы, позиции, ресурсы и взаимосвязи, чтобы построить карту конфликта.

Сценарий: в дизайн-бюро, работающем над запуском нового экологичного автомобиля, назрел серьёзный конфликт.

- Арт-директор (Анна) настаивает на использовании только самых инновационных и дорогих «зелёных» материалов, чтобы заявить о премиум-сегменте. Она готова пожертвовать сроками и частью прибыли ради доведения изделия до совершенства.

- Руководитель отдела производства (Максим) утверждает, что предложенные материалы непрактичны для массового производства, их поставки нестабильны, а себестоимость будет запредельной, что сделает ее коммерчески провальной. Он требует использовать более доступные аналоги.

- Менеджер по маркетингу (Тимофей) опасается, что затянувшиеся споры приведут к срыву запуска, запланированного к Петербургскому международному экономическому форуму. Он уже пообещал журналу «За рулём» «революционный автомобиль» и боится потерять доверие клиентов.

Конфликт парализовал работу: команда не может прийти к единому решению, обсуждения перерастают в личные обиды, горят сроки.

Правила игры:

1. Участники делятся на группы по 3-5 человек. Каждая группа получает описанный выше кейс. Задача групп – не решить конфликт, а смоделировать его и создать диаграмму (карту) конфликта.

2. Группам предлагается последовательно проанализировать конфликт и отразить это на карте:

- Кто является главными участниками (основные стороны)? Кто может быть вторичными участниками (например, генеральный директор,

конечные потребители, поставщики)? Каждый участник обозначается на карте своим стикером.

- Для каждого ключевого участника необходимо определить: позиция: чего он говорит, что хочет? Почему он этого хочет?
- Какими ресурсами обладает каждая сторона (власть, информация, экспертиза, деньги)? Каков характер связей между ними (союзники, оппоненты, нейтралы)? Связи обозначаются на карте стрелками с пояснениями.
- Что является центральным объектом спора?
- На основе собранных данных группа создает единую, визуально понятную схему конфликта, которая наглядно показывает всю систему.

### **Типовые оценочные материалы по теме 7: «Эффективное поведение в конфликтах».**

#### **Типовые вопросы для устного опроса**

1. Что такое эмоциональный интеллект и как его развитие помогает в управлении конфликтами?
2. Опишите алгоритм управления собственными эмоциями в острой конфликтной ситуации.
3. Что такое активное слушание и как его техники (эхо, перефразирование, уточнение) помогают в разрешении конфликтов?
4. Как правильно давать и принимать конструктивную критику?
5. В чем состоит технология преобразования деструктивного конфликта в конструктивный?

#### **Типовые темы для докладов**

- Развитие эмоционального интеллекта как компетенции для эффективного поведения в конфликте.
- Управление эмоциями и техники саморегуляции в стрессовой ситуации конфликта.
- Конструктивная и деструктивная критика: алгоритмы предоставления и получения обратной связи.

#### **Типовая тема практического задания**

Анализ любого конфликта из личной жизни или из жизни замечательных людей согласно следующему плану:

- описание сути конфликта, его участников и контекста;
- какая стратегия поведения была выбрана и почему;
- какие эмоции были испытаны, как они повлияли на слова и поступки, удалась ли ими управлять в ходе конфликтной ситуации;
- какой альтернативный сценарий, основываясь на материалах лекции, можно было бы разработать? Какие техники могли бы помочь в сглаживании конфликта?

## **Типовые оценочные материалы по теме 8: «Практическая конфликтология в управленческом консультировании».**

### **Типовые вопросы для устного опроса**

1. Какова роль руководителя в профилактике и урегулировании организационных конфликтов?
2. Назовите основные типичные причины возникновения конфликтов в организации.
3. Что такое организационная культура и как она влияет на конфликтность в коллективе?
4. Опишите алгоритм действий руководителя по урегулированию конфликта между двумя подчиненными.
5. Какие технологии и методы управленческого консультирования используются для работы с системными организационными конфликтами?

### **Типовые темы для докладов**

- Роль руководителя в управлении организационными конфликтами.
- Кейс-анализ: Разрешение конкретного корпоративного конфликта (на примере известной компании или гипотетической ситуации).
- Профилактика конфликтов в организации: создание системы коммуникаций и корпоративной культуры.

### **Типовая тема практического задания**

Групповая работа (возможна работа индивидуально) по разработке программы по профилактике конфликтов в организациях: диагностика, внесение предложений по изменениям, план внедрения и ожидаемый результат.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
--------------------------------	---	------------------------------------	---

КТ 1	100	0,14	14
КТ 2	100	0,14	14
КТ 3	100	0,16	16
КТ 4	100	0,16	16
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

### КТ-1

Тема 1,2

Устный опрос, доклад, тестирование

### КТ-2

Тема 3,4

Устный опрос, доклад, тестирование

### КТ-3

Тема 5,6

Устный опрос, доклад, практическое задание

### КТ-4

Тема 7,8

Устный опрос, доклад, практическое задание

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

*Критерии оценивания устного опроса:*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Полнота и точность ответа	0-40	Студент полно раскрыл вопрос, использовал корректные определения, привёл примеры.
Логика и структура изложения	0-30	Ответ последователен, хорошо структурирован, выделены основные тезисы.
Использование терминологии	0-20	Корректное применение профессиональных терминов и

		понятий дисциплины.
Аргументация и обоснованность	0-10	Выводы подкреплены теорией, примерами, данными.
Итого максимально:	100	

*Критерии оценивания доклада:*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-35	Соответствие теме, использование актуальных источников, глубина анализа.
Грамотность изложения	0-25	Наличие введения, основной части, заключения; логические переходы.
Оформление и техническое исполнение	0-20	Качество слайдов/раздаточных материалов, грамотность, соблюдение формата.
Презентационные навыки	0-15	Уверенное выступление, контакт с аудиторией, соблюдение регламента.
Ответы на вопросы	0-5	Умение аргументировано отвечать на дополнительные вопросы.
Итого максимально:	100	

*Критерии оценивания тестирования:*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Процент правильных ответов	0-100	Баллы начисляются пропорционально количеству верных ответов от общего числа вопросов.
<i>Дополнительный критерий (при наличии открытых вопросов)</i>	<i>0-10</i>	<i>Логичность, полнота и точность развёрнутых ответов (если предусмотрено тестом).</i>
Итого максимально	100	

*Критерии оценивания практического задания:*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Правильность выполнения	0-40	Задание выполнено в соответствии с требованиями, решение верное..
Обоснованность и аргументация	0-30	Представлены чёткие обоснования выбранных методов, расчётов, решений.

Полнота и детализация	0-20	Работа содержит все необходимые элементы, выводы, рекомендации.
Творческий подход	0-10	Наличие нестандартных решений, применимость результатов в практике.
Итого максимально:	100	

*Критерии оценивания деловой игры:*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Активность и вовлечённость	0-30	Степень участия в игре, инициативность, включённость в процесс.
Качество выполнения роли	0-25	Соответствие поведения заданной роли, реалистичность действий.
Достижение цели игры	0-25	Эффективность действий с точки зрения поставленной в игре цели.
Взаимодействие с другими участниками	0-20	Умение работать в команде, вести переговоры, находить компромиссы.
Итого максимально:	100	

Применение в системе оценивания:

Каждая форма контроля в рамках КТ оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл по форме контроля = сумма баллов по критериям (не более 100). Затем балл умножается на вес формы в рамках КТ.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Практические занятия и самостоятельная работа (частично) проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Лекционные материалы размещены в системе <https://lms.ranepa.ru>. Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно- методические материалы).

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Зачет проводится в форме устного опроса.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

### **Типовые вопросы для зачёта**

1. Конфликтология как научная система знаний о причинах возникновения, закономерностях развития и способах урегулирования социальных конфликтов.
2. Проблема конфликта в истории общественной мысли.
3. Назовите объект, предмет задачи конфликтологии.
4. Опишите функциональную модель конфликта Зиммеля-Козера.
5. Опишите эволюционную модель конфликта Р. Парка.
6. Опишите конфликт в теории социальных систем Т. Парсонса.
7. Опишите функционализм Р. Мертона.
8. Диалектический метод конфликтологии Р. Дарендорфа.
9. Коммуникативная концепция конфликта Н. Лумана.
10. Единая теория конфликта.
11. Назовите современные концепции социального конфликта.
12. Перечислите междисциплинарные и прикладные аспекты конфликтологии.
13. Субъект, предмет, объект, функции конфликта.
14. Динамические показатели конфликта.
15. Участники конфликта
16. Конфликт как социальный процесс.
17. Объективные и субъективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов.
18. Проблема классификации конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологии.
19. Социальная роль и функции конфликтов.
20. Закономерности позитивного и негативного воздействия конфликтов на развитие общества и человека.
21. Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов.
22. Мотивация конфликтного поведения.
23. Основные стратегии поведения личности в конфликте (сетка К. Томаса и Р. Киллмена).
24. Многообразие способов регулирования и разрешения конфликта.
25. Модели поведения в конфликтных ситуациях.
26. Конфронтационный менеджмент Найджела Ховарда.
27. Проблемы регулирования трудовых конфликтов.
28. Конфликты при работе органов власти с населением..

29. Информационное противоборство в конфликте.
30. Переговоры как метод урегулирования конфликтов
31. Специфика медиации и фасилитации.
32. Арбитраж и дипломатия как методы посредничества.
33. Структура, функции, стиль процесса переговоров.
34. Тактические приёмы и методы оптимизации переговорного процесса.
35. Институты конфликто разрешения.
36. Модели эскалации конфликта.
37. Структурная модель конфликта.
38. Теория графов в конфликтологии
39. Структурно-игровой анализ конфликтов.
40. Медиация. Ключевые принципы и преимущества как метода разрешения конфликтов по сравнению иными способами.
41. Теретико-драматический анализ конфликтов.
42. Информационная диагностика доконфликтных и конфликтных ситуаций.
43. СМИ как инструмент воздействия на конфликтные ситуации. Публицистическая интерпретация конфликта.
44. Алгоритмы действий для эффективного поведения в конфликтной ситуации.
45. Односторонние и двусторонние действия как фактор возникновения и урегулирования конфликта в международных отношениях.
46. Понятие лучшей альтернативы переговорному решению (BATNA). Посредничество и переговоры с участием третьей стороны как основной путь урегулирования международных конфликтов в современную эпоху.
47. Основные задачи конфликтолога-консультанта при работе с конфликтом в организации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тип задания	Сценарии выполнения	Типовые задания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликтология как наука изучает:               <ol style="list-style-type: none"> <li>А) только межличностные споры;</li> <li>Б) конфликты во всех их формах и проявлениях;</li> <li>В) исключительно политические противостояния.</li> </ol> </li> <li>2. Какой из перечисленных элементов НЕ входит в структуру</li> </ol>

	<p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</p>	<p>конфликта?</p> <p>А) субъекты конфликта; Б) объект конфликта; В) посредник; Г) инцидент.</p>
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	<p>1. Установите соответствие между учёными и их вкладом в конфликтологию:</p> <p>1) Георг Зиммель 2) Льюис Козер 3) Ральф Дарендорф</p> <p>А) Теория позитивно-функционального конфликта Б) Концепция социального дифференцирования В) Диалектическая теория конфликта</p> <p>2. Установите соответствие между типами конфликтов и их характеристиками:</p> <p>1) Конфликт интересов 2) Конфликт ценностей 3) Конфликт идентификации</p> <p>А) Столкновение материальных потребностей Б) Противоречие мировоззренческих позиций В) Противоречие в принадлежности к социальным группам</p>
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте</p>	<p>1. Какие из перечисленных методов относятся к конфликтологии?</p> <p>А) Наблюдение; Б) Эксперимент; В) Картография конфликта; Г) Химический анализ.</p> <p>2. Какие из перечисленных причин относятся к объективным</p>

	<p>предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>причинам конфликтов?</p> <p>А) Ограниченность ресурсов;</p> <p>Б) Личная неприязнь;</p> <p>В) Организационная структура;</p> <p>Г) Различие темпераментов.</p>
Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>1. Установите правильную последовательность стадий развития конфликта:</p> <p>А) Эскалация;</p> <p>Б) Предконфликтная ситуация;</p> <p>В) Завершение конфликта;</p> <p>Г) Открытое противостояние.</p> <p>2. Установите последовательность этапов медиации:</p> <p>А) Подписание соглашения;</p> <p>Б) Анализ позиций и интересов;</p> <p>В) Установление правил;</p> <p>Г) Выработка решения.</p>
Задание открытого типа с развёрнутым ответом	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчётной задачи, записать решение и ответ.</p>	<p>1. Дайте определение понятию «социальный конфликт». Назовите его основные характеристики.</p> <p>2. Опишите стратегию сотрудничества в модели К. Томаса. В каких ситуациях она наиболее эффективна?</p> <p>3. Каковы основные компетенции конфликтолога-консультанта? Перечислите и кратко охарактеризуйте.</p>
Задание комбинированного	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания</p>	<p>1. Какой подход к разрешению конфликтов является наиболее</p>

<p>типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>эффективным в долгосрочной перспективе?</p> <p>А) Силовой; Б) Компромиссный; В) Сотрудничество.</p> <p>2. Что такое BATNA в переговорном процессе?</p> <p>А) Наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению; Б) Наихудший сценарий развития переговоров; В) План действий в случае срыва переговоров.</p>
---	---	--

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

*Критерии и балльная шкала определяются преподавателем*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<p><i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i></p>	40
<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i></p>	30-39
<p><i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа.</i></p>	20-29

<i>Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)**

### **Общие рекомендации по изучению дисциплины**

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объёме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с интернет-ресурсами (список приведён в рабочей программе дисциплины). Особое внимание следует уделять практическим аспектам конфликтологии, поскольку дисциплина имеет выраженную прикладную направленность.

### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

Подготовка к устному опросу предполагает изучение в соответствии с тематикой дисциплины основной и дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-источников. Рекомендуется:

- изучить конспекты лекций и материалы, размещённые в системе дистанционного обучения (СДО).
- выделить ключевые понятия и термины по каждой теме, убедиться в их правильном понимании.
- проработать вопросы для самопроверки, приведённые в учебных пособиях и рабочей программе.
- подготовить примеры из реальной практики (гостиничный бизнес,

сфера обслуживания, управление) для иллюстрации теоретических положений.

- продумать возможные связи между темами, так как многие вопросы носят междисциплинарный характер.

### **Методические рекомендации по составлению доклада**

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины. Доклад должен демонстрировать умение работать с информацией, анализировать и систематизировать материал.

#### **Предлагается следующая структура доклада:**

##### **1. Введение:**

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается актуальность проблемы;
- формулируются задачи и кратко описывается структура доклада.

##### **2. Основное содержание:**

- последовательно раскрываются тематические разделы;
- приводятся теоретические положения, подкреплённые примерами;
- анализируются различные точки зрения на проблему (если применимо).

##### **3. Заключение:**

- формулируются основные выводы;
- предлагаются рекомендации или возможные пути решения рассмотренной проблемы.

#### **Требования к оформлению и презентации:**

- Объём выступления: **10–15 минут**.
- Использование наглядных материалов (презентация, раздаточный материал) приветствуется.
  - Доклад должен быть представлен в устной форме, с чёткой дикцией, уверенным владением материалом.
  - Обязательно участие в обсуждении, ответы на вопросы аудитории.

### **Методические рекомендации по подготовке и участию в деловой игре**

Деловая игра (ДИ) – это метод активного обучения, моделирующий реальную конфликтную ситуацию. Цель – развитие навыков анализа, коммуникации, принятия решений в условиях конфликта.

#### **Алгоритм подготовки и участия:**

##### **1. Изучение условий игры:**

- ознакомьтесь с сценарием, правилами, распределением ролей;
- проанализируйте цели вашей роли и других участников.

## 2. Подготовка стратегии:

- определите возможные линии поведения, альтернативы;
- подготовьте аргументы, продумайте тактические ходы.

## 3. Участие в игре:

- активно взаимодействуйте с другими участниками;
- соблюдайте правила и регламент;
- стремитесь достичь целей своей роли, но учитывайте общую динамику игры.

## 4. Анализ результатов:

- после игры проанализируйте свои действия, успехи и ошибки;
- сформулируйте выводы о применённых техниках разрешения конфликта.

## Рекомендации по работе с литературой и ресурсами

1. Начните с основной литературы, чтобы усвоить базовые понятия.
2. Используйте дополнительные источники для углублённого изучения отдельных тем (например, работы по медиации, управлению конфликтами в организации).
3. Обращайтесь к интернет-ресурсам (электронные библиотеки, профессиональные порталы, базы статей) для поиска актуальных материалов и кейсов.
4. Ведите конспекты, выделяя ключевые идеи, термины, схемы.
5. Обсуждайте сложные вопросы в рамках семинаров, на форумах СДО, в групповых чатах.
6. Систематическая работа по этим рекомендациям позволит успешно освоить дисциплину, развить практические навыки управления конфликтами и подготовиться ко всем формам контроля.

## 8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

### 8.1. Основная литература

1. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - Москва : КНОРУС, 2022. - 264 с. - Текст: электронный. -

URL: <https://www.book.ru/view5/64f3915138ad8b5e0f9673d374d25a01>

2. Леонов, Николай Ильич. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 395 с. - Текст: электронный. -

URL: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-494142>.

3. Семенов, Владимир Анатольевич. Конфликтология : учебное пособие / В.А. Семенов. - Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 383 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>.
4. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452359>

## 8.2.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 с. <http://www.iprbookshop.ru/33853>
2. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии: учебное пособие.-Саратов: Вузовское образование, 2014. - 159 с ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>
3. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Электронный ресурс] : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-496-01605-6>
4. Шейнов, Виктор Павлович. Управление конфликтами [Электронный ресурс] / В. П. Шейнов. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2014. - 576 с. <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-496-00725-2>
5. Гришина, Наталия Владимировна. Психология конфликта [Электронный ресурс] / Н. В. Гришина. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-496-01114-3>
6. Леонов, Николай Ильич. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : [учеб. пособие] / Н. И. Леонов ; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ун-т. - М. : МПСУ, 2013. - 281 с.
7. Психология конфликта : науч.-практ. пособие для должностных лиц таможенных органов / Гос. казенное образоват. учреждение высш. проф. образования "Рос. таможенная акад." С.-Петербур. фил. им. В. Б. Бобкова ;

- [авт.-сост.: А. В. Аграшенков и др.]. - СПб. : РИО СПб фил. РТА, 2012. - 281 с.
8. Семенов, Владимир Анатольевич. История зарубежной конфликтологии : учеб. пособие [для вузов, ведущих подготовку по направлению 050100 "Пед. образование"] : в 2 т. / В. А. Семенов, А. П. Исаев ; Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации, Сев.-Зап. ин-т упр. - СПб. : Изд-во СЗИУ РАНХиГС, 2014. Т. 1 . - 262 с.
9. Семенов, Владимир Анатольевич. История зарубежной конфликтологии : учеб. пособие [для вузов, ведущих подготовку по направлению 050100 "Пед. образование"] : в 2 т. / В. А. Семенов, А. П. Исаев ; Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации, Сев.-Зап. ин-т упр. - СПб. : Изд-во СЗИУ РАНХиГС, 2014. Т. 2 . - 351 с.
10. Степанов, Евгений Иванович. Современная конфликтология : Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов : [учеб. пособие по направлению "Конфликтология" - 040300] / Е. И. Степанов. - Изд. стер. - М. : УРСС, 2015. - 172 с.

11.

### **8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

Не используются

### **8.4. Интернет-ресурсы**

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### **Русскоязычные ресурсы.**

##### ***Электронно-библиотечные системы (ЭБС):***

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>

3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>

4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>

5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>

6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

#### ***Периодические издания:***

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

#### **Англоязычные ресурсы.**

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.

- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

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

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии <a href="https://lms.ranepa.ru/">https://lms.ranepa.ru/</a>