

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета  
управления

professor B.G. Kudryakov  
16 июня 2021 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **Конфликтология**

(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, обучающихся по адаптированным основным профессиональным образовательным программам высшего образования)

#### **Направление подготовки**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

#### **Направленность**

«Государственное и муниципальное управление»

#### **Уровень высшего образования**

Бакалавриат

#### **Форма обучения**

очная, очно-заочная

Краснодар

2021

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 13августа 2020 г. N 1016

Автор:  
канд. психол. наук, доцент

 Т.В. Петренко

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 07.06. 2021 г., протокол №10

Заведующий кафедрой  
педагогики и психологии,  
д-р ист. наук, профессор

 В.А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления 15.06.2021 г., протокол №7.

Председатель  
методической комиссии  
канд. экон. наук, доцент

 М.А.Нестеренко

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы  
д-р. экон. наук, профессор

 Е.Н.Белкина

## **Цель и задачи освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины «Конфликтология» является формирование у студентов компетенций, направленных на получение теоретических и методических основ исследования конфликтов, а также развитие умений и навыков работать в команде, осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации, организовывать групповую работу.

### **Задачи:**

- ознакомление с правилами ведения коммуникаций для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- овладение умением недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;
- овладение умением организовывать деятельность органов публичной власти, формировать организационные структуры управления, распределять функции, полномочия и ответственность;
- знакомство с процессами групповой динамики, принципами и методами формирования команды;
- приобретение опыта применения методов проектирования организационных процессов групповой динамики и формирования команды.

## **2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

**В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:**

ПКС-11. Способен участвовать в формировании организационной и управлеченческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

ПКС-11.1. Демонстрирует умения организовывать деятельность органов публичной власти, формировать организационные структуры управления, распределять функции, полномочия и ответственность.

ПКС-11.2. Знает процессы групповой динамики, принципы и методы формирования команды; применяет методы проектирования организационных процессов групповой динамики и формирования команды

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

### **3 Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата**

«Конфликтология» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО, подготовки обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Государственное и муниципальное управление».

### **4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетных единицы)**

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Очно-заочная
<b>Контактная работа</b> в том числе: — аудиторная по видам учебных занятий	37 36	23 22
— лекции	20	10
— практические (лабораторные)	16	12
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
<b>Самостоятельная работа</b>	71	85
<b>Итого по дисциплине</b>	108	108

По итогам изучаемого курса студенты сдают зачет.

Дисциплина изучается в очной форме: 3 курс, 5 семестр, в очно-заочной форме – 3 курс, 6 семестр

### **Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения**

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практически е занятия (лабораторн ые занятия)	Самостоят ельная работа
1	<b>Особенности конфликтологии как науки ее место в системе научного знания. История развития конфликтологии</b> 1. Предмет и объект конфликтологии. 2. Место конфликтологии в системе научного знания. 3. Методы конфликтологии. 4. История развития конфликтологической мысли	ПКС -11 УК-5	5	2	2	8

1	<b>Сущность конфликта, его структура и виды</b> 1. Сущность конфликта, его границы и формы. 2. Структура конфликта. 3. Типология конфликтов.	ПКС -11 УК-5	5	2	2	7
2	<b>Динамика конфликтов</b> 1. Фазы и этапы развития конфликта. 2. Предконфликтная ситуация. 3. Стадия открытого конфликта. 4. Послеконфликтный период.	ПКС -11 УК-5	5	2	2	7
3	<b>Причины возникновения конфликтов</b> 1. Повод и причина конфликта. 2. Объективные причины педагогических конфликтов. 3. Субъективные причины педагогических конфликтов.	ПКС -11 УК-5	5	4	4	7
4	<b>Оценка конфликтов и конфликтное управление</b> 1. Понятие и содержание управления конфликтами. 2. Методы управления конфликтами. 3. Диагностика конфликтов.	ПКС -11 УК-5	5	2	2	7

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практически е занятия (лабораторн ые занятия)	Самостоят ельная работа

	4. Зарубежный опыт управления конфликтами					
6	<b>Предупреждение, прогнозирование и профилактика конфликтов</b> 1. Особенности прогнозирования конфликтов. 2. Предупреждение и профилактика конфликтов. 3. Компетентное управление как основа предупреждения и профилактики конфликтов. 4. Корпоративная культура и конфликты	ПКС -11 УК-5	5	2	2	7
7	<b>Трудовые конфликты в сфере социально-трудовых отношений</b> 1. Трудовой конфликт: сущность, виды, функции. 2. Причины трудовых конфликтов. 3. Формы трудовых конфликтов	ПКС -11 УК-5	5	2	2	7
8	<b>Участие третьей стороны в разрешении конфликтов</b> 1.Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта. 2.Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта. 3.Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта. 4.Руководитель как третье лицо в конфликте.	ПКС -11 УК-5	5	2	2	7
9	<b>Переговоры как способ разрешения конфликтов</b> 1.Переговоры: сущность, типология, особенности проведения. 2. Медиация и ее использование в переговорном процессе. 3. Психологические особенности	ПКС -11 УК-5	5	2	2	7

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
			Семестр	Лекции	Практически е занятия (лабораторн ые занятия)

	переговоров.					
10	<b>Национально-этнические и политические конфликты</b> 1. Национально-этнические конфликты. 2. Внутриполитические конфликты. 3. Межгосударственные конфликты	ПКС -11 УК-5	5	2	2	7
Итого				20	16	71

### **Содержание и структура дисциплины по очно-заочной форме обучения**

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
			Семестр	Лекции	Практически е занятия (лабораторн ые занятия)

1	<b>Особенности конфликтологии как науки ее место в системе научного знания. История развития конфликтологии</b> 1. Предмет и объект конфликтологии. 2. Место конфликтологии в системе научного знания. 3. Методы конфликтологии. 4. История развития конфликтологической мысли	ПКС -11 УК-5	6	2	-	3
2	<b>Сущность конфликта, его структура и виды</b> 1. Сущность конфликта, его границы и формы.	ПКС -11 УК-5	6	-	-	3

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практически е занятия (лабораторн ые занятия)	Самосто ельная работа

	2. Структура конфликта. 3. Типология конфликтов.					
3	<b>Динамика конфликтов</b> 5. Фазы и этапы развития конфликта. 6. Предконфликтная ситуация. 7. Стадия открытого конфликта. 8. Послеконфликтный период.	ПКС -11 УК-5	6	-	-	3
4	<b>Причины возникновения конфликтов</b> 1. Повод и причина конфликта. 2. Объективные причины педагогических конфликтов. 3. Субъективные причины педагогических конфликтов.	ПКС -11 УК-5	6	2	2	4
5	<b>Оценка конфликтов и конфликтное управление</b> 1. Понятие и содержание управления конфликтами. 2. Методы управления конфликтами. 3. Диагностика конфликтов. 4. Зарубежный опыт управления конфликтами	ПКС -11 УК-5	6	-	2	3
6	<b>Предупреждение, прогнозирование и профилактика конфликтов</b> 1. Особенности прогнозирования конфликтов. 2. Предупреждение и профилактика конфликтов. 3. Компетентное управление как основа предупреждения и профилактики конфликтов. 4. Корпоративная культура и конфликты	ПКС -11 УК-5	6	-	2	3
7	<b>Трудовые конфликты в сфере социально-трудовых отношений</b> 4. Трудовой конфликт: сущность, виды, функции. 5. Причины трудовых конфликтов.	ПКС -11 УК-5	6	-	-	3

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
			Семестр	Лекции	Практические занятия (лабораторные занятия)

	6. Формы трудовых конфликтов					
8	<b>Участие третьей стороны в разрешении конфликтов</b> 5.Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта. 6.Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта. 7.Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта. 8.Руководитель как третье лицо в конфликте.	ПКС -11 УК-5	6	-	-	3
9	<b>Переговоры как способ разрешения конфликтов</b> 1. Переговоры: сущность, типология, особенности проведения. 2. Медиация и ее использование в переговорном процессе. 3. Психологические особенности переговоров.	ПКС -11 УК-5	6	2	2	3
10	<b>Национально-этнические и политические конфликты</b> 3. Национально-этнические конфликты. 4. Внутриполитические конфликты. 5. Межгосударственные конфликты	ПКС -11 УК-5	6	-	2	3
Итого				10	30	85

## **6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Петренко Т.В. Конфликтология. Методические указания для проведения семинарских и практических занятий и самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата). – Краснодар: КубГАУ, 2017 <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/doc/>

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО**

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
<b>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>	
1	Философия
1	История (включает Историю России и всеобщую историю)
2	История государственного управления
3	Социальная психология
4	Социология и культурология
5	Конфликтология
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПКС-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды</b>	
2	Самоменджмент
2,3	Теория управления
3	Социальная психология
4	Местное самоуправление
4	Ознакомительная практика
5	Система муниципального управления
5	Конфликтология
6	Психология и социология управления
6	Основы управления персоналом
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

### УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Индикаторы достижения компетенций: УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки при решении стандартных задач. Не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки. Не продемонстрированы базовые навыки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач	Реферат, доклад, групповая дискуссия, кейс-задание, тестовые задания, вопросы и тестовые задания к зачету
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

### ПКС-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Индикаторы достижения компетенций: ПКС-11.1. Демонстрирует умения организовывать деятельность органов	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки при решении	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы	Реферат, доклад, групповая дискуссия, кейс-задание, тестовые задания, вопросы и
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
публичной власти, формировать организационные структуры управления, распределять функции, полномочия и ответственность.  ПКС-11.2. Знает процессы групповой динамики, принципы и методы формирования команды; применяет методы проектирования организационных процессов групповой динамики и формирования команды	<i>стандартных задач.</i> <i>Не продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи.</i> <i>Имеются имели место грубые ошибки.</i> <i>Не продемонстрированы базовые навыки</i>	<i>рированы основные умения, решены типовые задачи.</i> <i>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</i>	<i>негрубых ошибок.</i> <i>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами,</i> <i>негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач</i>	<i>ированы все основные умения, решены все основные задачи с</i> <i>негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении нестандартных задач</i>	тестовые задания к зачету

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

### 6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические указания (для самостоятельной работы)

2. Петренко Т.В. Конфликтология. Методические указания для проведения семинарских и практических занятий и самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата). – Краснодар: КубГАУ, 2017 <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/doc/>

3. Петренко Т.В. Конфликтология: практикум. – Краснодар: КубГАУ, 2008.

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Тематика групповых дискуссий**

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
3. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
4. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
5. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
6. Проблема конфликтных личностей.
7. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
8. Проблема конфликтных личностей
9. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
- 10.Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
- 11.Особенности трудовых конфликтов в организации.
- 12.Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
- 13.Технология управления процессом протекания конфликта.
- 14.Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
- 15.Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
- 16.Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
- 17.Роль юмора в предупреждении конфликтов.
- 18.Особенности разрешения групповых конфликтов.
- 19.Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
- 20.Тактические приемы ведения переговоров.
- 21.Особенности подготовки к переговорам.
- 22.Деловые переговоры с иностранными партнерами.

**Темы рефератов:**

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция научных воззрений на конфликт в античной философии.
3. Проблема насилия в религиозных учениях.
4. Отражение конфликтов в искусстве.
5. Развитие отечественной конфликтологии после 1917 года.
6. Современные проблемы развития конфликтологии.
7. Проблема конфликта в зарубежной психологии.
8. Методологические основы исследования конфликтов.
9. Психологические особенности конфликтной личности.
10. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
11. Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера.
12. Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга.
13. Теория невротической личности Карен Хорни.
14. Переживание как основа внутриличностного конфликта.
15. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности.
16. Характеристика конфликта как социального феномена
17. Методы изучения конфликтов
18. Теории механизмов возникновения конфликтов
19. Типы конфликтных личностей
20. Психологические концепции внутриличностных конфликтов
21. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов
22. Управление межличностными конфликтами
23. Конфликты между личностью и группой
24. Виды межгрупповых конфликтов
25. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты)
26. Глобальные и региональные конфликты
27. Технологии управления конфликтами
28. Нормативное регулирование конфликтов
29. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов
30. Прогнозирование конфликтов в организации

**Темы докладов:**

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
3. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
4. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
5. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
6. Проблема конфликтных личностей.
7. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.

8. Проблема конфликтных личностей
9. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
- 10.Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
- 11.Особенности трудовых конфликтов в организации.
- 12.Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
- 13.Технология управления процессом протекания конфликта.
- 14.Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
- 15.Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
- 16.Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
- 17.Роль юмора в предупреждении конфликтов.
- 18.Особенности разрешения групповых конфликтов.
- 19.Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
- 20.Особенности разрешения семейных конфликтов.
- 21.Тактические приемы ведения переговоров.
- 22.Формирование и развитие корпоративной культуры.
- 23.Роль лидера в управлении корпоративной культурой.
- 24.Специфика форм проявления управленческих конфликтов
- 25.Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов
- 26.Особенности конфликтов в диаде «начальник-подчиненный»
- 27.Конфликты и трансактный анализ
- 28.Теории поведения личности в конфликте
- 29.Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте
- 30.Сущность и стадии инновационных преобразований.
- 31.Подготовка сознания работников к необходимости инновационных изменений.
- 32.Конфликтологический мониторинг в сфере инновационной деятельности.

### **Кейс-задания (приведен пример)**

#### **Ситуация 1**

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

#### **Ситуация 2**

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В

канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 — сотрудница, которая встретилась вам, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 — недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

### **Тестовые задания (приведен пример)**

1. Конфликтология наиболее верно и полно характеризуется как наука
  - о столкновениях сторон, имеющих противоположные цели, интересы, взгляды
  - о психических процессах, свойствах и состояниях человека
  - о взаимодействии групп между собой и людей в группах
2. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
  - в конце XIX века;
  - в начале XX века;
  - в 30-е годы XX века;
  - в конце 50-х годов XX века;
  - в 70-е годы XX века.
3. Становление конфликтологической практики происходит:
  - в конце XIX века;
  - в 70-е годы XX века;
  - в начале 50-х годов XX века;
  - в 30-е годы XX века;
  - в 80-е годы XX века.
4. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
  - К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
  - П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
  - Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
  - В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
  - Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса.
5. В России центр по разрешению конфликтов был создан:
  - в Москве в 1992 г.;
  - в Санкт-Петербурге в 1993 г.;

- в Сочи в 1995 г.;
- во Владивостоке в 1993 г.;
- в Твери в 1998 г.

### **Вопросы для проведения промежуточного контроля (зачета)**

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

### **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Предмет и объект конфликтологии.
2. Место конфликтологии в системе научного знания. Цели и задачи конфликтологии.
3. Методы конфликтологии.
4. Накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликтологической мысли в рамках философии до XIX в.
5. Становление конфликтологии как самостоятельной науки (XIX-XXвв). Современные концепции конфликта.
6. Особенности развития конфликтологии в России.
7. Сущность конфликта, его границы и формы.
8. Структура конфликта.
9. Типология конфликтов.
10. Повод и причина конфликта.
11. Объективные причины конфликтов.
12. Субъективные причины конфликтов.
13. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
14. Предконфликтный период.
15. Стадия открытого конфликта.
16. Послеконфликтный период.
17. Трудовой конфликт: сущность, виды, функции.
18. Причины трудовых конфликтов.
19. Формы трудовых конфликтов
20. Роль социально-партнерского взаимодействия в регулировании социально-трудовых отношений.
21. Порядок разрешения индивидуальных трудовых споров (конфликтов).
22. Порядок разрешения коллективных трудовых споров (конфликтов).
23. Инновационные изменения и конфликтные взаимодействия в трудовом коллективе.
24. Национально-этнические конфликты.
25. Внутриполитические конфликты.
26. Межгосударственные конфликты.

### ***Тестовые задания к зачету (приведены примеры)***

1. Конфликтология наиболее верно и полно характеризуется как наука
  - о столкновениях сторон, имеющих противоположные цели, интересы, взгляды
  - о психических процессах, свойствах и состояниях человека
  - о взаимодействии групп между собой и людей в группах
2. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
  - в конце XIX века;
  - в начале XX века;
  - в 30-е годы XX века;
  - в конце 50-х годов XX века;
  - в 70-е годы XX века.
3. Становление конфликтологической практики происходит:
  - в конце XIX века;
  - в 70-е годы XX века;
  - в начале 50-х годов XX века;
  - в 30-е годы XX века;
  - в 80-е годы XX века.
4. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
  - К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
  - П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
  - Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
  - В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
  - Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса.
5. В России центр по разрешению конфликтов был создан:
  - в Москве в 1992 г.;
  - в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
  - в Сочи в 1995 г.;
  - во Владивостоке в 1993 г.;
  - в Твери в 1998 г.
6. Предметом конфликтологии являются:
  - конфликты;
  - закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
  - любые столкновения;
  - механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
  - законы противоборства субъектов социального взаимодействия.
7. Конфликт — это:
  - борьба мнений;
  - спор, дискуссия по острой проблеме;
  - противоборство на основе столкновения противоположно направленных

мотивов или суждений;

соперничество, направленное на достижение победы в споре;

столкновение противоположных позиций.

8. Предмет конфликта – это

противоречие, проблема ради разрешения которых стороны вступили в противоборство

то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

это глубоко скрытое ядро проблемы

9. Объект конфликта – это

это глубоко скрытое ядро проблемы

оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)

то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

10. Стороны конфликта - это

оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)

побудительные причины, поводы к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением

то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

### **Вопросы для проведения промежуточного контроля (зачета)**

ПКС-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленаческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

ПКС-11.1. Демонстрирует умения организовывать деятельность органов публичной власти, формировать организационные структуры управления, распределять функции, полномочия и ответственность.

ПКС-11.2. Знает процессы групповой динамики, принципы и методы формирования команды; применяет методы проектирования организационных процессов групповой динамики и формирования команды

### **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Особенности конфликтов в сфере управления.
2. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
3. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
4. Понятие и содержание управления конфликтами.
5. Методы управления конфликтами.

6. Диагностика конфликтов.
7. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
8. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
9. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
10. Стили конфликтного поведения.
11. Способы разрешения конфликта.
12. Методика разрешения конфликтов.
13. Общая характеристика переговоров.
14. Динамика переговорного процесса.
15. Медиация и ее использование в переговорном процессе.
16. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
17. Психологические условия успеха на переговорах.
18. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
19. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта.
20. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
21. Руководитель как третье лицо в конфликте.
22. Корпоративная культура и конфликты.

#### ***Тестовые задания к зачету (приведены примеры)***

1. Инцидент — это:

- истинная причина конфликта;
- накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- то, из-за чего возникает конфликт;
- первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу.

2. На этапе эскалации конфликта происходит:

- создание образа врага
- демонстрация силы и угроза ее применения
- применение насилия
- тенденция к расширению и углублению конфликта
- изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта

3. Формами завершения конфликта могут быть:

- затухание (угасание) конфликта
- устранение конфликта
- перерастание конфликта в другой конфликт
- эскалация конфликта

4. Люди, с которыми затруднено общение, конфликты с которыми легко возникают, но сложно разрешаются, называются:

- конфликтными личностями
- подстрекателями
- пособниками

- организаторами конфликта
- 5. Конфликт между личностью и группой – это конфликт
  - возникающий в случае отказа личности выполнять требования группы
  - возникающий в случае осознания личностью объективной конфликтной ситуации
  - возникающий в случае столкновения потребностей разных личностей
- 6. Межгрупповой – это конфликт
  - возникающий в случае проявления враждебности, столкновения интересов групп
  - возникающий в случае столкновения национально-государственных интересов
  - возникающий в случае столкновения потребностей разных личностей
- 7. Политические конфликты — это:
  - противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти
  - противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти
  - противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти
  - противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «*Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся*».

Текущий контроль по дисциплине позволяет оценить степень восприятия учебного материала и проводится для оценки результатов изучения разделов/тем дисциплины. Текущий контроль проводится как контроль тематический (по итогам изучения определенных тем дисциплины) и рубежный (контроль определенного раздела или нескольких разделов, перед тем, как приступить к изучению очередной части учебного материала).

**Реферат** — это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;

### 3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

**Критериями оценки реферата** являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «**отлично**» — выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «**хорошо**» — основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «**удовлетворительно**» — имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «**неудовлетворительно**» — тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

**Доклад** — это устное сообщение, посвященное заданной теме, которое содержит описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Он должен включать публичную презентацию.

Доклад планируется как устное выступление и должен соответствовать следующим критериям:

- устное выступление должно быть интересно поданным для аудитории, т.е. хорошо восприниматься на слух;
- доклад должен быть четко структурирован, т.е. состоять из трех частей: введения, где указывается тема и цель доклада, даются определения новым терминам, определяется проблема; основное содержание доклада, где последовательно раскрывается основной смысл; заключение, где приводятся основные результаты и собственное мнение автора;
- выступление должно быть построено в соответствии с регламентом: не более семи минут;
- после выступления обязательно предполагается обсуждение доклада.

Чтобы ярко и четко изложить материал доклада желательно составить тезисы – опорные пункты выступления докладчика (обоснование актуальности, описание сути работы, выводы), ключевые слова, которые помогают логически стройному изложению темы, схемы, таблицы и т.п.

***Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом***

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью есть несоответствия (отступления) в основном не соответствует	2 1 0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурировано, обеспечивает структурировано, не обеспечивает не структурировано, не обеспечивает	2 1 0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	рассказ без обращения к тексту рассказ с обращением тексту чтение с листа	2 1 0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов доступно с уточняющими вопросами недоступно с уточняющими вопросами	2 1 0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна целесообразность сомнительна не целесообразна	2 1 0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюдён (не превышен) превышение без замечания превышение с замечанием	2 1 0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	все ответы чёткие, полные некоторые ответы нечёткие все ответы нечёткие/неполные	2 1 0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно иногда был неточен, ошибался не владеет	2 1 0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы ответил на большую часть вопросов не ответил на большую часть вопросов	2 1 0

***Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:***

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

## **Групповая дискуссия**

Групповая дискуссия направлена на обсуждение какой-либо актуальной темы, требующей всестороннего анализа. Как правило, перед участниками не стоит задача полностью решить проблему, они ориентированы на возможность рассмотреть ее с разных сторон, собрать как можно больше информации, осмыслить ее, обозначить основные направления развития и решения, согласовать свои точки зрения, научиться конструктивному диалогу.

### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он активно участвовал в обсуждении, аргументированно высказывал свою точку зрения, проявлял заинтересованность в мнении других участников, соблюдал правила ведения дискуссии.

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он был пассивным слушателем, либо недостаточно аргументированно выражал свою точку зрения, отклонялся от темы обсуждения, не соблюдал правила ведения дискуссии.

## **Кейс-задание**

Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определенному формату и предназначенное для обучения учащихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями.

Использование ситуативной методики позволяет студентам проявлять и совершенствовать навыки учебной работы, применять на практике теоретический материал, кроме того, данный метод позволяет увидеть неоднозначность решения проблем в реальной жизни.

### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он: обстоятельно с достаточной полнотой аргументирует свой ответ;дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он:не ориентируется в педагогической ситуации, не может аргументировать свой ответ; при ответе были допущены существенные ошибки или если он не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

**Тест** – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизованной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

### **Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования**

**Оценка «отлично»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий;

**Оценка «хорошо»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий;

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %; .

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

**Зачет** - форма проверки успешного выполнения студентами лабораторных работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе лабораторных занятий, самостоятельной работы.

Вопросы, выносимые на зачет, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи зачета.

Контрольные требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

#### **Критерии оценки знаний при проведении зачета.**

Оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «незачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно»:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполнившему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется

обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная учебная литература**

1 Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

2 Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И., Сперанский В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85260.html>.

3 Петренко Т. В. Конфликтология. Ч. 1. Теоретико-методологические основы изучения конфликтов : учеб. пособие / Т. В. Петренко, С. Ю. Бунтовский, Л. Л. Бунтовская. — Краснодар : КубГАУ, 2016. — 180 с. [http://edu.kubsau.ru/file.php/119/01\\_Konfliktologija\\_uchebnoe\\_posobie.pdf](http://edu.kubsau.ru/file.php/119/01_Konfliktologija_uchebnoe_posobie.pdf)

4 Семенов В.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 383 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>.

### **Дополнительная учебная литература**

1 Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 65 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>.

2 Петренко Т.В. Конфликтология: практические аспекты регулирования и профилактики социально-трудовых конфликтов : учеб.

пособие / Т. В. Петренко, С. Ю. Бунтовский, Л. Л. Бунтовская. — Краснодар : КубГАУ, 2018. — 187 с.

[http://edu.kubsau.ru/file.php/119/01\\_Konfliktologija\\_uchebnoe\\_posobie.pdf](http://edu.kubsau.ru/file.php/119/01_Konfliktologija_uchebnoe_posobie.pdf)

3 Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 176 с. — 978-5-9296-0776-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62947.html>

4 Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

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

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Перечень ЭБС**

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Znanium.com	Универсальная	<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
2	IPRbook	Универсальная	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	<a href="http://edu.kubsau.ru/">http://edu.kubsau.ru/</a>

Перечень Интернет-сайтов:

1. <http://www.aconflict.ru> - Аналитика конфликта.
2. <http://www.arbimed.ru> - Лига Медиаторов.
3. <http://www.conflictmanagement.ru> - Сайт Московской школы конфликтологии.
4. <http://www.conflictolog1.narod.ru> - Официальный сайт центра конфликтологии при Институте социологии РАН.
5. <http://www.conflictology.ru> Новый журнал о конфликтологии.
6. <http://www.confstud.ru> - Сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь».
7. <http://www.crnhq.org> - «Conflict Resolution Network».
8. <http://www.geoconflict.narod.ru> - Геоконфликтология.
9. <http://www.organization-conflict.ru> - Организационный конфликт.
10. <http://www.pww.ru> - материалы по региональной конфликтологии, этноконфликтологии и межкультурным коммуникациям.

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Петренко Т.В. Конфликтология. Методические указания для проведения семинарских и практических занятий и самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата). – Краснодар: КубГАУ, 2017 <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/doc/>

2. Петренко Т.В. Конфликтология: практикум. – Краснодар: КубГАУ, 2008.

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

### **11.1 Перечень лицензионного ПО:**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Краткое описание</b>
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

### **11.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Тематика</b>	<b>Электронный адрес</b>
1	Гарант	Правовая	<a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>
2	Консультант	Правовая	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>
3	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>

## **12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине**

**Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности**

п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1.	Конфликтология	<p>Помещение №2 ЭЛ, посадочных мест — 100; площадь — 129,6кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office;</p> <p>Помещение №13 ГД, посадочных мест — 180; площадь — 129,8кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office;</p> <p>Помещение №8 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,5кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);</p> <p>Помещение №580 МХ, площадь — 6,9кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
		<p>Специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);</p> <p>Помещение №575 МХ, посадочных мест — 30; площадь — 41,6кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №006 ЭЛ, посадочных мест — 52; площадь — 82,1кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №008 ЭЛ, посадочных мест — 25; площадь — 62,1кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №010 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 62,1кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);</p>	

п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
		<p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №713 ГУК, посадочных мест — 28; площадь — 36,4кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №106 ГД, посадочных мест — 30; площадь — 51,4кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №511 ЭЛ, площадь — 42,3кв.м.; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <p>Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9кв.м.; помещение для самостоятельной работы.</p> <p>технические средства обучения (компьютер персональный — 13 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;</p>	

п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
		специализированная мебель (учебная мебель). Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе	

### **13. Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

#### **Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ**

Категории студентов с ОВЗ и инвалидностью	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушением зрения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если</li> </ul>

	<p>позволяет острота зрения - графические работы и др.; при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.</p>
<i>С нарушением слуха</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;</li> </ul> <p>при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.</p>
<i>С нарушением опорно-двигательного аппарата</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> </ul> <p>с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы</p> <p>предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.</p>

## **Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ:**

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять

приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;

- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

## **Специальные условия, обеспечивающие в процессе преподавания дисциплины**

### **Студенты с нарушениями зрения**

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскопечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный,
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации

студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

### **Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)**

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

## **Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)**

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскопечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимообратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию верbalного материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

– сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

**Студенты с прочими видами нарушений  
(ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)**

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию верbalного материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.