



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

**АКТУАЛИЗИРОВАНО**  
Решением Ученого совета ИЦТЭ КГЭУ  
Протокол №7 от 19.03.2024

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института цифровых  
технологий и экономики  
\_\_\_\_\_ Э.И. Беляев  
«30» мая 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.01.01.02 Конфликтология

---

Направление подготовки      42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность  
(профиль)                      Реклама и связи с общественностью в коммерческой  
сфере

Квалификация                      \_\_\_\_\_ Бакалавр \_\_\_\_\_

г. Казань, 2023

Программу разработал(и):

Наименование кафедры	Должность, уч.степень, уч.звание	ФИО разработчика
ФМК	Доцент, к.ф.н, доцент	Фахрудинова Э.Р.

Согласование	Наименование подразделения	Дата	№ протокола	Подпись
Одобрена	ФМК	19.05.2023	№5	_____ Зав.каф., д.ф.н., доц., Миннуллина Э. Б.
Согласована	ФМК	19.05.2023	№5	_____ Зав.каф., д.ф.н., доц., Миннуллина Э. Б.
Согласована	Учебно-методический совет ИЦТЭ	30.05.2023	№7	_____ Директор, к.т.н., доц. Беляев Э.И.
Одобрена	Ученый совет ИЦТЭ	30.05.2023	№9	_____ Директор, к.т.н., доц. Беляев Э.И.

## 1. Цель, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является многостороннее изучение феномена конфликта на теоретическом уровне и формирование умения продуктивно и эффективно разрешать конфликты.

Задачами дисциплины являются:

- Ознакомление с предметом конфликтологии, основными ее разделами;
- Изучение различных видов противоречий, возникающих в процессе конфликта и формирование навыков их разрешения;
- Формирование умения принимать и обосновывать конкретные решения в процессе конфликта.

Компетенции и индикаторы, формируемые у обучающихся:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;
	УК-3.2 Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3 Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.
ПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности основные технологические решения, технические средства, приемы и методы онлайн и офлайн коммуникаций	ПК-1.2 Использует основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Предшествующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.

Философия, История России, Основы проектной деятельности, Основы российской государственности, Социология и политология, Семиотика рекламы Риторика, Рекламный дизайн, Стратегические коммуникации и ситуационный анализ, Медиаисследования и медиапланирование, Имиджелогия, Организация и проведение рекламных и PR-кампаний, Видеомонтаж, Производственная практика (профессионально-творческая), Учебная практика (профессионально-ознакомительная), Производственная практика (технологическая)

Последующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.

Профессиональные коммуникации, Антикризисные коммуникации предприятия, Государственная итоговая аттестация.

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Семестр(ы)
			7
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ	4	144	144
КОНТАКТНАЯ РАБОТА*	-	59	59
АУДИТОРНАЯ РАБОТА	1,2	44	44
Лекции	0,8	30	30
Практические (семинарские) занятия	0,4	14	14
Лабораторные работы	-	-	-
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ	2,7	100	100
Проработка учебного материала	1,7	64	64
Курсовой проект	-	-	-
Курсовая работа	-	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации	1	36	36
Промежуточная аттестация:			Э

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Семестр
			4
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ	4	144	144
КОНТАКТНАЯ РАБОТА	-	40	40
АУДИТОРНАЯ РАБОТА	0,5	20	20
Лекции	0,4	14	14
Практические (семинарские) занятия	0,2	6	6
Лабораторные работы	-	-	-
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ	3,4	124	124
Проработка учебного материала	3,2	115	115
Курсовой проект	-	-	-
Курсовая работа	-	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации	0,3	9	9
Промежуточная аттестация:			Э

#### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и

### видам занятий

Разделы дисциплины	Всего часов	Распределение трудоемкости по видам учебной работы				Формы и вид контроля	Индексы индикаторов формируемых компетенций
		лекции	лаб. раб.	пр. зан.	сам. раб.		
Раздел 1	34	8		4	20	ТК1	УК-3.1.3, УК-3.2.3, УК-5.3.3, ПК-1.2.3
Раздел 2	34	8		4	20	ТК2	УК-5.3.У, УК-3.1.У, УК-3.2.У, ПК-1.2.У
Раздел 3	40	14		6	24	ТК3	УК-5.3.В, УК-3.1.В, УК-3.2.В, ПК-1.2.В
Экзамен	36				36	<b>ОМ1</b>	УК-3.1.3, УК-3.1.У, УК-3.1.В УК-3.2.3, УК-3.2.У, УК-3.2.В УК-5.3.3, УК-5.3.У, УК-5.3.В ПК-1.2.3, ПК-1.2.У, ПК-1.2.В
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>30</b>		<b>14</b>	<b>100</b>		

### 3.3. Содержание дисциплины

#### Раздел 1. Конфликтология как наука.

Тема 1.1. Понятие конфликта. Причины его возникновения. Структура конфликта.

Тема 1.2. Стадии развития конфликта. Особенности поведения участников на различных стадиях.

Тема 1.3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия.

Тема 1.4. Методы анализа конфликтов.

#### Раздел 2. Управление групповыми процессами.

Тема 2.1. Группы: признаки и характеристики.

Тема 2.2. Стадии развития группы.

Тема 2.3. Управление групповой динамикой.

Тема 2.4. Технологии принятия группового решения.

#### Раздел 3. Современные технологии урегулирования конфликтов.

Тема 3.1. Общие модели управления конфликтами.

Тема 3.2. Технологии урегулирования конфликтов. Институты конфликто разрешения.

Тема 3.3. Способы и стратегии устранения конфликта.

Тема 3.4. Конструктивные формы развертывания конфликтов.

Тема 3.5. Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией.

Тема 3.6. Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации.

Тема 3.7. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.

### 3.4. Тематический план практических занятий

Тема 1. Предмет конфликтологии и методы исследования. Понятие и типология конфликтов. Восприятие конфликта. Виды искажения конфликтной ситуации.

Тема 2. Структура конфликта. Причины конфликта.

Тема 3. Производственные конфликты.

Тема 4. Переговоры как способ разрешения конфликта.

Тема 5. Стратегии и приёмы конфликтного поведения.

Тема 6. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.

Тема 7. Стратегии и приёмы разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.

### 3.5. Тематический план лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

### 3.6. Курсовой проект /курсовая работа

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

## 4. Оценивание результатов обучения

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации, проводимых по балльно-рейтинговой системе (БРС).

Шкала оценки результатов обучения по дисциплине:

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Уровень сформированности индикатора компетенции			
			Высокий	Средний	Ниже среднего	Низкий
			от 85 до 100	от 70 до 84	от 55 до 69	от 0 до 54
			Шкала оценивания			
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
			зачтено		не зачтено	
УК-3	УК-3.1	знать:				
		способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия	В полном объеме знает способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия, без ошибок	Знает способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия, имеет место несколько негрубых ошибок	Не в полном объеме знает способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия и социального взаимодействия, имеет место много негрубых ошибок	Не знает способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия, уровень знаний ниже минимальных требований
		уметь:				
		определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе	Без ошибок демонстрирует все основные умения определять свою	Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и	Не в полной мере умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и	Не умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и

		роль в социальном взаимодействии и командной работе	командной работе, допускает незначительные ошибки	о взаимодействии и командной работе, допускает ошибки	командной работе, имеют грубые ошибки
		владеть:			
	навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия	Свободно владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия	Владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия, допускает незначительные ошибки	Частично владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия, допускает ошибки	Не владеет навыками и участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
		знать:			
	особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе	В полном объеме знает особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе	Знает особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе, имеет несколько негрубых ошибок	Не в полном объеме знает особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе, имеет место много негрубых ошибок	Не знает особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе, уровень знаний ниже минимальных требований
		уметь:			
	анализировать возможные последствия личных действий в команде	Без ошибок демонстрирует основные умения	Умеет анализировать возможные последствия	Не в полной мере умеет анализировать	Не умеет анализировать возможные последствия
	УК-3.2				

			анализировать возможные последствия личных действий в команде	ия личных действий в команде, допускает незначительные ошибки	возможные последствия личных действий в команде, допускает ошибки	вия личных действий в команде, имеют место грубые ошибки
		владеть:				
		навыками эффективного взаимодействия с учетом возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе	Свободно владеет навыками эффективного взаимодействия с учетом возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе	Владеет навыками эффективного взаимодействия с учетом возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, допускает незначительные ошибки	Частично владеет навыками эффективного взаимодействия с учетом возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, допускает ошибки	Не владеет навыками эффективного взаимодействия с учетом возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
УК-5	УК-5.3	знать:				
		особенности межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах	В полном объеме знает особенности межкультурного разнообразия в социальном, историческом, этическом и философском контекстах, без	Знает особенности межкультурного разнообразия в социальном, историческом, этическом и философском контекстах, имеет место несколько	Не в полном объеме знает особенности межкультурного разнообразия в социальном, историческом, этическом и философском контекстах	Не знает особенности межкультурного разнообразия в социальном, историческом, этическом и философском контекстах, уровень знаний

		ошибок	негрубых ошибок	х, имеет место много негрубых ошибок	ниже минимальных требований
		уметь:			
	проявлять уважительное отношение к историческому наследию, к социальным и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира	Без ошибок демонстрирует все умения проявлять уважительное отношение к историческому наследию, к социальным и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира	Умеет проявлять уважительное отношение к историческому наследию, к социальным и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, допускает незначительные ошибки	Не в полной мере умеет проявлять уважительное отношение к историческому наследию, к социальным и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, допускает ошибки	Не умеет проявлять уважительное отношение к историческому наследию, к социальным и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, имеют место грубые ошибки
		владеть:			
	навыками толерантного восприятия социальных и культурных	Свободно владеет навыками толерантного	Владеет навыками толерантного восприят	Частично владеет навыками толерантного	Не владеет навыками и толерант

		различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным традициям	восприимчивых и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным традициям	ия социальных и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным традициям, допускает незначительные ошибки	восприимчивых и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным традициям, допускает ошибки	ного восприимчивых и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным традициям
ПК-1	ПК-1.2	знать:				
		основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью.	В полном объеме знает основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью, без ошибок	Знает основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью, имеет место несколько негрубых ошибок	Не в полном объеме знает основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью, имеет место много негрубых ошибок	Не знает основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью, имеет место грубые ошибки
		уметь:				
		применять коммуникативн	Продемонстрирован	Умеет применять	Не в полной	Не умеет применять

		ые технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью.	ы все основные умения применяют коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламы и связей с общественностью	ь коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламы и связей с общественностью, допускает незначительные ошибки	мере умеет применять коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламы и связей с общественностью, допускает ошибки	ь коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламы и связей с общественностью, имеют место грубые ошибки
		владеть:				
		навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде	Свободно владеет навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде	Владеет навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде, допускает незначительные ошибки	Частично владеет навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде, допускает ошибки	Не владеет навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде

Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации приведены в Приложении к рабочей программе дисциплины.

Полный комплект заданий и материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине, хранится на кафедре разработчика.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

## 5.1. Учебно-методическое обеспечение

### 5.1.1. Основная литература

1. Анцупов, А. Я., Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва: КноРус, 2023. — 579 с. — ISBN 978-5-406-11559-6. — URL: <https://book.ru/book/949428>. — Текст: электронный.
2. Анцупов, А. Я., Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. — Москва: КноРус, 2022. — 264 с. — ISBN 978-5-406-08667-4. — URL: <https://book.ru/book/940645>. — Текст: электронный.
3. Конфликтология : учебное пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова ; под ред. Б. С. Волкова. - М. : Кнорус, 2020. - 355 с. - (Бакалавриат). - URL: <https://book.ru/book/932788>. - ISBN 978-5-406-07516-6. - Текст : электронный.

### 5.1.2.Дополнительная литература

1. Конфликтология : учебное пособие для бакалавров / А. М. Руденко, С. И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 316 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-222-21046-8. - Текст : непосредственный.
2. Основы межличностных коммуникаций : учебное пособие / Н. Р. Романова. - Иваново : ИГЭУ, 2014. - 176 с. - URL: <https://elib.ispu.ru/node/5269>. - ISBN 978-5-00062-002-1. - Текст : электронный.
3. Основы деловой и публичной коммуникации : учебное пособие / А. В. Федорова. - Москва : Кнорус, 2021. - 218 с. - URL: <https://www.book.ru/book/939827>. - ISBN 978-5-406-06516-7. - Текст : электронный.

## 5.2. Информационное обеспечение

### 5.2.1. Электронные и интернет-ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «book.ru» <https://www.book.ru>
2. Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» <https://ibooks.ru>
3. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
4. Энциклопедии, словари, справочники <http://www.rubricon.com>
5. Портал «Открытое образование» <http://npoed.ru>

### 5.2.2. Профессиональные базы данных / Информационно-справочные системы

- 1 Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования адрес <http://fgosvo.ru>.
2. Российская национальная библиотека <http://nlr.ru/>.
3. Фонд «Общественное мнение» <https://fom.ru/>.
4. Всероссийский центр изучения общественного мнения <https://www.wciom.ru/>.
5. Библиотека ГУМЕР <https://www.gumer.info/>.

### 5.2.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение дисциплины

1. Windows 7 Профессиональная (Pro) Пользовательская операционная система ООО "Софтлайн трейд" №2011.25486 от 28.11.2011
2. Office Standard 2007 Russian OLP NL AcademicEdition+ Пакет программных продуктов содержащий в себе необходимые офисные программы ЗАО "СофтЛайнТрейд"
3. Браузер Chrome Система поиска информации в сети интернет Свободная лицензия Неискл. право. Бессрочно
4. LMS Moodle. ПО для эффективного онлайн-взаимодействия преподавателя и студента Свободная лицензия. Неискл. право. Бессрочно
5. Adobe Acrobat Пакет программ для создания и просмотра файлов формата PDF Свободная лицензия Неискл. право. Бессрочно

## 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование вида учебной работы	Наименование учебной аудитории, специализированной лаборатории	Перечень необходимого оборудования и технических средств обучения
Лекции	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная учебная мебель, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, компьютер (ноутбук), экран), демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная учебная мебель, технические средства обучения (мультимедийный проектор, компьютер (ноутбук), экран) и др.
Самостоятельная работа	Компьютерный класс с выходом в Интернет В-600а	Специализированная учебная мебель на 30 посадочных мест, 30 компьютеров, технические средства обучения (мультимедийный проектор, компьютер (ноутбук), экран), видеокамеры, программное обеспечение
	Читальный зал библиотеки	Специализированная мебель, компьютерная техника с возможностью выхода в Интернет и обеспечением доступа в ЭИОС, экран, мультимедийный проектор, программное обеспечение

## 7. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалиды имеют возможность беспрепятственно перемещаться из одного учебно-лабораторного корпуса в другой, подняться на все этажи учебно-лабораторных корпусов, заниматься в учебных и иных помещениях с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья.

Для обучения лиц с ОВЗ и инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, обеспечены условия беспрепятственного доступа во все учебные помещения. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ОВЗ и инвалидов, размещена на сайте университета [www//kgeu.ru](http://www//kgeu.ru). Имеется возможность оказания технической помощи ассистентом, а также услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушенным слухом справочного, учебного материала по дисциплине обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы оповещения о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагогический работник смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится путем:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой по выбранному направлению подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- педагогический работник, его собеседник (при необходимости), присутствующие на занятии, представляются обучающимся, при этом каждый раз называется тот, к кому педагогический работник обращается;
- действия, жесты, перемещения педагогического работника коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время

занятий и право записи объяснений на диктофон (по желанию обучающихся).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов определяется педагогическим работником в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ, инвалиду с учетом их индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

## **8. Методические рекомендации для преподавателей по организации воспитательной работы с обучающимися.**

Методическое обеспечение процесса воспитания обучающихся выступает одним из определяющих факторов высокого качества образования. Преподаватель вуза, демонстрируя высокий профессионализм, эрудицию, четкую гражданскую позицию, самодисциплину, творческий подход в решении профессиональных задач, в ходе образовательного процесса способствует формированию гармоничной личности.

При реализации дисциплины преподаватель может использовать следующие методы воспитательной работы:

- методы формирования сознания личности (беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, самоконтроль, рассказ, совет, убеждение и др.);

- методы организации деятельности и формирования опыта поведения (задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение, и др.);

- методы мотивации деятельности и поведения (одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование и др.)

При реализации дисциплины преподаватель должен учитывать следующие направления воспитательной деятельности:

*Гражданское и патриотическое воспитание:*

- формирование у обучающихся целостного мировоззрения, российской идентичности, уважения к своей семье, обществу, государству, принятым в семье и обществе духовно-нравственным и социокультурным ценностям, к национальному, культурному и историческому наследию, формирование стремления к его сохранению и развитию;

- формирование у обучающихся активной гражданской позиции, основанной на традиционных культурных, духовных и нравственных ценностях российского общества, для повышения способности ответственно реализовывать свои конституционные права и обязанности;

- развитие правовой и политической культуры обучающихся, расширение конструктивного участия в принятии решений, затрагивающих их права и интересы, в том числе в различных формах самоорганизации, самоуправления, общественно-значимой деятельности;

- формирование мотивов, нравственных и смысловых установок

личности, позволяющих противостоять экстремизму, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам, межэтнической и межконфессиональной нетерпимости, другим негативным социальным явлениям.

*Духовно-нравственное воспитание:*

- воспитание чувства достоинства, чести и честности, совестливости, уважения к родителям, учителям, людям старшего поколения;

- формирование принципов коллективизма и солидарности, духа милосердия и сострадания, привычки заботиться о людях, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- формирование солидарности и чувства социальной ответственности по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья, преодоление психологических барьеров по отношению к людям с ограниченными возможностями;

- формирование эмоционально насыщенного и духовно возвышенного отношения к миру, способности и умения передавать другим свой эстетический опыт.

*Культурно-просветительское воспитание:*

- формирование эстетической картины мира;

- формирование уважения к культурным ценностям родного города, края, страны;

- повышение познавательной активности обучающихся.

*Научно-образовательное воспитание:*

- формирование у обучающихся научного мировоззрения;

- формирование умения получать знания;

- формирование навыков анализа и синтеза информации, в том числе в профессиональной области.

**Вносимые изменения и утверждения на новый учебный год**

№ п/п	№ раздела внесения изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	«Согласовано» Зав. каф. реализующей дисциплину	«Согласовано» председатель УМК института (факультета), в состав которого входит выпускающая
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					

*Приложение к рабочей  
программе дисциплины*



**КГУ**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КГУ»)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
по дисциплине**

**Б1.В.ДЭ.01.01.02 Конфликтология**

---

Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Квалификация Бакалавр

---

г. Казань, 2023

Оценочные материалы по дисциплине «Конфликтология», предназначены для оценивания результатов обучения на соответствие индикаторам достижения компетенций.

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля (ТК) и промежуточной аттестации, проводимых по балльно-рейтинговой системе (БРС).

## 1. Технологическая карта

Семестр 7

Наименование раздела	Формы и вид контроля	Рейтинговые показатели							
		I текущий контроль	Дополнительные баллы к ТК1	II текущий контроль	Дополнительные баллы к ТК2	III текущий контроль	Дополнительные баллы к ТК3	Итого	Промежуточная аттестация
<b>Раздел 1. «Конфликтология как наука»</b>	<b>ТК1</b>	<b>15</b>	<b>0-15</b>					<b>15-30</b>	<b>15-30</b>
Контрольная работа		10							
Доклад		5							
Эссе			0-15						
<b>Раздел 2. «Управление групповыми процессами»</b>	<b>ТК2</b>			<b>15</b>	<b>0-15</b>			<b>15-30</b>	<b>15-30</b>
Контрольная работа				10					
Доклад				5					
Эссе					<b>0-15</b>				
<b>Раздел 3. «Современные технологии урегулирования конфликтов»</b>	<b>ТК3</b>					<b>25</b>	<b>0-15</b>	<b>25-40</b>	<b>25-40</b>
Контрольная работа						10			
Доклад						5			
Реферат						10			
Эссе							0-15		
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>	<b>ОМ 1</b>								<b>0-45</b>
В письменной форме по билетам									0-45

## 2. Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала оценки результатов обучения по дисциплине:

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Запланированные результаты обучения по	Уровень сформированности индикатора компетенции			
			Высокий	Средний	Ниже среднего	Низкий

		дисциплине	от 85 до 100	от 70 до 84	от 55 до 69	от 0 до 54
			Шкала оценивания			
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
			зачтено			не зачтено
УК-3	УК-3.1	знать:				
		способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия	В полном объеме знает способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия, без ошибок	Знает способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия, имеет место несколько негрубых ошибок	Не в полном объеме знает способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия и социального взаимодействия, имеет место много негрубых ошибок	Не знает способы и нормы командной работы, принципы лидерства и социального взаимодействия, уровень знаний ниже минимальных требований
		уметь:				
		определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе	Без ошибок демонстрирует все основные умения определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе,	Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, допускает незначительные ошибки	Не в полной мере умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, допускает ошибки	Не умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, имеют место грубые ошибки
		владеть:				
		навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях	Свободно владеет навыками участия в командной работе, в социальных условиях	Владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах,	Частично владеет навыками участия в командной работе, в социальных условиях	Не владеет навыками участия в командной работе, в социальных условиях

	командного взаимодействия	проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия	распределения ролей в условиях командного взаимодействия, допускает незначительные ошибки	проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия, допускает ошибки	ых проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
УК-3.2	знать:				
	особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе	В полном объеме знает особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе	Знает особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе, имеет несколько негрубых ошибок	Не в полном объеме знает особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе, имеет место много негрубых ошибок	Не знает особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе, уровень знаний ниже минимальных требований
	уметь:				
	анализировать возможные последствия личных действий в команде	Без ошибок демонстрирует все основные умения анализировать возможные последствия личных действий в команде	Умеет анализировать возможные последствия личных действий в команде, допускает незначительные ошибки	Не в полной мере умеет анализировать возможные последствия личных действий в команде, допускает ошибки	Не умеет анализировать возможные последствия личных действий в команде, имеют место грубые ошибки
владеть:					
навыками эффективного взаимодействия с учетом возможных	Свободно владеет навыками участия в командно	Владеет навыками участия в командной работе,	Частично владеет навыками участия в командно	Не владеет навыкам и участия в	

		последствий личных действий в социальном взаимодействи и командной работе	й работе, в социальн ых проектах, распредел ения ролей в условиях командно го взаимоде йствия	в социальн ых проектах, распредел ения ролей в условиях командно го взаимоде йствия, допускае т незначите льные ошибки	й работе, в социальн ых проектах, распредел ения ролей в условиях командно го взаимоде йствия, допускает ошибки	командно й работе, в социальн ых проектах, распреде ления ролей в условиях командно го взаимоде йствия
УК-5	УК-5.3	знать:				
		особенности межкультурног о разнообразия в социально- историческом, этическом и философском контекстах	В полном объеме знает особеннос ти межкульт урного разнообра зия в социальн о- историчес ком, этическом и философс ком контекста х, без ошибок	Знает особеннос ти межкульт урного разнообра зия в социальн о- историчес ком, этическом и философс ком контекста х, имеет место несколько негрубых ошибок	Не в полном объеме знает особеннос ти межкульт урного разнообра зия в социальн о- историчес ком, этическом и философс ком контекста х, имеет место много негрубых ошибок	Не знает особенно сти межкульт урного разнообр азия в социальн о- историче ском, этическо м и философ ском контекст ах, уровень знаний ниже минимал ьных требован ий
		уметь:				
		проявлять уважительное отношение к историческому наследию, к социальным и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на	Без ошибок демонстр ирует все умения проявлять уважител ьное отношени е к историчес кому	Умеет проявлять уважител ьное отношени е к историчес кому наследию, к социальн ым и	Не в полной мере умеет проявлять уважител ьное отношени е к историчес кому наследию,	Не умеет проявлять уважител ьное отношен ие к историче скому наследию , к социальн

		<p>знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира</p>	<p>наследию, к социальным и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира</p>	<p>культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, допускает незначительные ошибки</p>	<p>к социальным и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, допускает ошибки</p>	<p>ым и культурным традициям различных социальных групп, которые опираются на знания этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, имеют место грубые ошибки</p>
<p>владеть:</p>						
		<p>навыками толерантного восприятия социальных и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным традициям</p>	<p>Свободно владеет навыками толерантного восприятия социальных и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным</p>	<p>Владеет навыками толерантного восприятия социальных и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным</p>	<p>Частично владеет навыками толерантного восприятия социальных и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и культурным</p>	<p>Не владеет навыками толерантного восприятия социальных и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию</p>

			ым традиция м	традиция м, допускает незначите льные ошибки	ым традиция м, допускает ошибки	и культурн ым традиция м
ПК-1	ПК-1.2	знать:				
		основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью	В полном объеме знает основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламе и связей с общественностью, без ошибок	Знает основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламе и связей с общественностью, имеет место несколько негрубых ошибок	Не в полном объеме знает основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламе и связей с общественностью, имеет место много негрубых ошибок	Не знает основные коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламе и связей с общественностью, имеет место грубые ошибки
		уметь:				
		применять коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов рекламы и связей с общественностью	Продемонстрированы все основные умения применять коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламе	Умеет применять коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламе и связей с общественностью, допускает	Не в полной мере умеет применять коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламе и связей с	Не умеет применять коммуникативные технологии, приемы имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде при подготовке продуктов в рекламе и связей с

			и связей с обществом	незначительные ошибки	общественностью, допускает ошибки	общественностью, имеют место грубые ошибки
		владеть:				
		навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде	Свободно владеет навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде	Владеет навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде, допускает незначительные ошибки	Частично владеет навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде, допускает ошибки	Не владеет навыками использования основных коммуникативных технологий, приемов имиджмейкинга в онлайн и офлайн среде

Оценка **«отлично»** выставляется за полные и правильные ответы на вопросы контрольной работы в семестре; за выступление с докладом по выбранной тематике; за подготовку реферата, содержание которого основано на глубоком всестороннем знании темы; за соответствие текста эссе выбранной теме; полные, аргументированные и верные ответы на вопросы билета.

Оценка **«хорошо»** выставляется за полные и частично правильные ответы на вопросы контрольной работы в семестре; за частичное раскрытие темы доклада; за подготовку реферата, основанное на твердом знании исследуемой темы; за частичное соответствие текста эссе выбранной теме; полные, аргументированные, но частично верные ответы на вопросы билета.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за неполные и частично правильные ответы на вопросы контрольной работы в семестре; за неполное раскрытие темы доклада; за подготовку реферата, которое базируется на знании основ предмета, но имеются незначительные пробелы в изложении материала; за минимальное соответствие текста эссе выбранной теме; частично полные, частично аргументированные, частично верные ответы на вопросы билета.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за неполные и неправильные ответы на вопросы контрольной работы в семестре; за

нераскрытую тему доклада; за подготовку реферата, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы; за невыполнения эссе, неполные, неаргументированные и неверные ответы на вопросы билета.

### 3. Перечень оценочных средств

Краткая характеристика оценочных средств, используемых при текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине:

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Описание оценочного средства
Доклад (Дкл)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов
Реферат (Рфр)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы	Темы рефератов
Контрольная работа (КнтР)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по разделу	Комплект контрольных заданий
Эссе (Эс)	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме	Тематика эссе

### 4. Перечень контрольных заданий или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

*Пример задания*

**Для текущего контроля ТК1:**

Проверяемые компетенции: УК-3 (УК-3.1, УК-3.2), УК-5 (УК-5.3), ПК-1 (ПК-1.2)

**Контрольная работа к ТК-1:**

Вопросы к контрольной работе:

1. Дайте определение конфликта.
2. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
3. Дайте определение причин конфликта.

4. Приведите классификацию причин конфликта.
5. Приведите классификацию конфликтов.
6. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
7. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

Ответьте на следующие вопросы:

1. Студенты самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали.
2. Необходимо нарисовать карту любого конфликта согласно схеме (рис.1.), участниками которого Вы были, и прокомментировать ее.

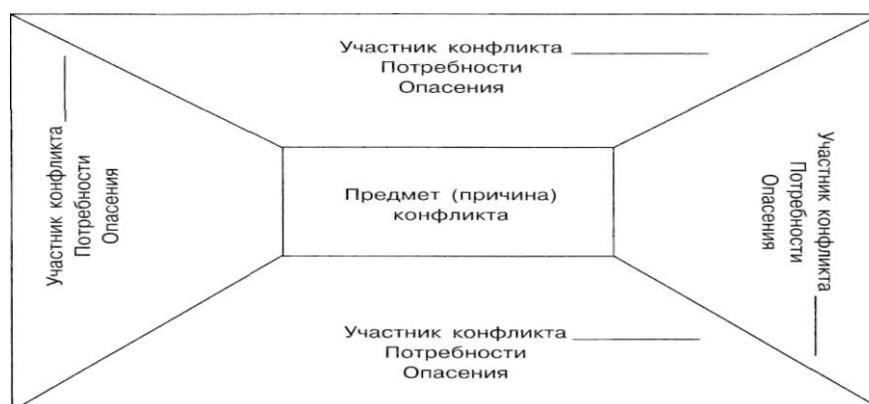


Рис.1 Карта конфликта

### Тематика Докладов к ТК1:

1. Методологическая стратегия конфликта.
2. Понятие конфликта: диалектическая сущность противоречий
3. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.
4. Конфликт как противоречие.
5. Объективный и субъективный факторы в конфликте.
6. Философские основания конфликта.
7. Проблема типологии конфликта.
8. Типичное поведение в конфликтной ситуации.
9. Предварительные сигналы о зарождении конфликта.
10. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика конфликта.

### Дополнительные баллы к ТК-1

Проверяемые компетенции: УК-3 (УК-3.1, УК-3.2), УК-5 (УК-5.3), ПК-1 (ПК-1.2)

### Тематика Эссе:

#### Базовый уровень (0-5) :

1. Моё отношение к конфликтам в профессиональной среде.
2. Как соотносятся между собой понятия «напряженность» и «конфликт»?
3. В чем заключается конфликтоустойчивость человека?

4. Основные причины конфликтов (на примере конкретной ситуации).
5. Какую роль конфликты играют в жизни человека вообще и в частности в вашей?

#### **Повышенный уровень (6-10):**

1. Анализ конфликта в фильме Служебный роман.
2. Типы конфликтных личностей (выберите конкретный тип конфликтной личности для анализа).
3. Конфликты в российской истории, их роль и специфика.
4. История и практика применения примирительных процедур в культуре разных народов и религий.
5. Традиции примирения в культуре и религии народов.

#### **Высокий уровень (11-15):**

1. Охарактеризуйте основные группы понятий в универсальной понятийной схеме описания конфликтов.
2. Определите, какую роль играют бессознательные и подсознание в вашей жизни. Усиливается ли их влияние на ваше поведение в конфликте по сравнению с обычными ситуациями или ослабевает?
3. Современные проблемы развития конфликтологии как науки и практики.
4. Бесконфликтное общество реальность или утопия.
5. Накопление и сохранение теоретических и прикладных знаний о конфликте в народной культуре в виде пословиц и поговорок.

#### **Для текущего контроля ТК2:**

Проверяемые компетенции: УК-3 (УК-3.1, УК-3.2), УК-5 (УК-5.3), ПК-1 (ПК-1.2)

Контрольная работа к ТК-1:

Вопросы к контрольной работе:

1. Признаки и характеристики группы.
2. Групповые процессы по З.А. Богданову: коммуникация, управление, адаптация, соревнование, консолидация, эмоциональная идентификация, принятие решения.
3. Факторы влияющие на сплоченность группы.

Ответьте на следующие вопросы:

1. Роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель.
2. Перечислите основные тактики урегулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?
3. Предложите самостоятельно метод управления межличностными конфликтами.

#### **Тематика Докладов к ТК2:**

1. Типы взаимоотношений в коллективе.
2. Стил ь руководства и нормы профессиональной этики как пути избегания конфликтов.
3. Межличностный конфликт.
4. Конфликт между личностью и группой. Межгрупповой конфликт.
5. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Психология межгруппового конфликта.
6. Межгосударственный конфликт.
7. Конфликты в организации.
8. Производственные конфликты.
9. Человеческий фактор в конфликте. Манеры поведения и этические ценности.
10. Личностные факторы возникновения конфликтов.

### **Дополнительные баллы к ТК-2**

Проверяемые компетенции: УК-3 (УК-3.1, УК-3.2), УК-5 (УК-5.3), ПК-1 (ПК-1.2)

#### **Тематика Эссе:**

##### **Базовый уровень(0-5):**

1. Опишите ситуацию, когда у вас было непонимание с друзьями или семьей, что вы предприняли?
2. Типы конфликтных личностей в организации.
3. Анализ стратегий поведения участников конфликта.
4. Возможно ли отсутствие конфликтов между руководителями и подчиненными?
5. Что способствует предотвращению конфликтов между родителями и детьми?

##### **Повышенный уровень (6-10):**

1. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации.
2. Пути решения этнических и национальных конфликтов.
3. Как предупредить конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов деятельности?
4. Анализ стратегий поведения участников конфликта.
5. Корпоративная переговорная инфраструктура необходимость или излишество.

##### **Высокий уровень (11-15):**

1. Охарактеризуйте единые механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: малых и больших трудовых коллективов, этнических групп, социальных слоев и классов, религиозных объединений, партий и массовых движений.
2. По каким направлениям возможно предотвращение межгосударственных конфликтов?
3. В чем заключается особая сложность урегулирования межэтнических

конфликтов?

4. Особенности деятельности различных институтов в предупреждении и разрешении конфликтов.

5. Конфликты во взаимоотношениях родителей и детей: причины, механизмы и способы разрешения.

### **Для текущего контроля ТКЗ:**

Проверяемые компетенции: УК-3 (УК-3.1, УК-3.2), УК-5 (УК-5.3), ПК-1 (ПК-1.2)

Контрольная работа к ТК-1:

Вопросы к контрольной работе:

1. Приведите определение понятия «управление конфликтом».
2. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?
3. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
4. Что следует понимать под урегулированием конфликта?
5. Перечислите этапы урегулирования конфликта.
6. Перечислите важнейшие технологии урегулирования конфликта.
7. Что следует понимать под разрешением конфликта?
8. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.
9. Перечислите принципы управления конфликтами.

Ответьте на следующие вопросы:

1. Предложите свою конфликтную ситуацию, в которой стратегией поведения одного из участников было бы:

- а) доминирование;
- б) уход;
- в) сотрудничество;
- г) уступчивость;
- д) компромисс.

Нарисуйте схему стратегий поведения в конфликте, в зависимости от его вида: социально-психологический, организационный. В качестве примера выберите один вид конфликта.

2. Проведите исследование на приходе по следующим критериям:

- а) диагностика уровня конфликтности на приходе;
- б) диагностика уровня профессионального стресса внутри прихода;
- в) технологии урегулирования конфликтов на приходе.

### **Тематика Докладов к ТКЗ:**

1. Переговорные стратегии и тактические приемы на переговорах.
2. Национальные стили ведения переговоров.
3. Можно ли управлять конфликтом (миф об управляемом хаосе).

4. Характеристика основных стилей избегания конфликта.
5. Особенности управления конфликтами.
6. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов.
7. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
8. Разрешение конфликта.
9. Роль СМИ в конфликтах.
10. Возможность и вероятность конструктивного разрешения конфликтов.

#### **Тематика Рефератов к ТКЗ:**

1. Информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии регулирования конфликтов.
2. Алгоритм деятельности по управлению и регулированию конфликтами.
3. Стратегия компромисса и возможности ее использования.
4. Стратегия приспособления: положительные и отрицательные стороны.
5. Факторы и условия конструктивного развертывания социальных конфликтов.
6. Толерантное и конфронтационное сознание.
7. Типы конфликтных личностей по Дж. Скоту.
8. Типы конфликтных личностей по Ф.М. Бородкину, Н.М. Коряку.
9. Понятие и принципы посредничества (медиаторства) в конфликтах и переговорах.
10. Вербальные особенности переговоров.

#### **Дополнительные баллы к ТК-3**

Проверяемые компетенции: УК-3 (УК-3.1, УК-3.2), УК-5 (УК-5.3), ПК-1 (ПК-1.2)

#### **Тематика Эссе:**

##### **Базовый уровень (0-5):**

1. Средства предупреждения конфликтов.
2. Принципы и правила ведения споров.
3. Технологии урегулирования конфликтов.
4. Диагностика конфликта (на примере конкретной ситуации).
5. Посредничество как способ урегулирования конфликта.

##### **Продвинутый уровень (6-10):**

1. Факторы, способствующие эффективному урегулированию организационных конфликтов.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
3. Способы достижения убедительности в переговорах.
4. Технологии контроля конфликтов: общая характеристика.
5. Факторы, способствующие эффективному урегулированию организационных конфликтов

### **Высокий уровень (11-15):**

1. Общество без конфликта: утопия или рациональная возможность.
2. Технология консенсуса и компромисса.
3. Анализ конструктивных и деструктивных функций конфликта.
4. Деятельность психологических центров и служб по урегулированию конфликтов.
5. Раскройте основные пути урегулирования производственных конфликтов в современной России.

### **Для промежуточной аттестации:**

#### *Вопросы для экзамена:*

1. Структура конфликта.
2. Стратегии и тактики поведения в конфликте
3. Цели и задачи конфликтов.
4. Типология развитие конфликтов
5. Закономерности в семейных конфликтах.
6. Конфликты в рабочем коллективе.
7. Социальные группы и межгрупповые конфликты.
8. Межгосударственные отношения и межгосударственные конфликты.
9. Внутриличностные конфликты. Природа и переживание.
10. Прогноз и профилактика конфликтов.
11. Социальная напряженность в организации.
12. Соотношение интересов в организации.
13. Тип конфликта и его участники.
14. Конфликтная ситуация и конфликтные действия.
15. Предупреждение конфликта в организации.
16. Исследование конфликта и поиск его причин.
17. Научное исследование конфликтов: прогноз и профилактика
18. Диалектика противоречий и выбор технологии предупреждения конфликтов
19. Возможность и вероятность конструктивного разрешения конфликтов.
20. Управление конфликтом: пределы и законы
21. Возможности переговоров р разрешении различных видов конфликтов
22. Виды конфликтов
23. Причины возникновения конфликтов
24. Технология предупреждения конфликтов.
25. Конструктивное разрешение конфликтов.
26. Медиаторство и регулирование конфликта.
27. Переговоры по разрешению конфликта.
28. Корректные приемы полемики.
29. Некорректные приемы полемики.
30. Общая характеристика основных стилей конфликта.
31. Конфронтация как стиль конфликта.

- 32.Избегание как стиль конфликта.
- 33.Приспособление как стиль конфликта.
- 34.Компромисс как стиль конфликта.
- 35.Сотрудничество как стиль конфликта.
- 36.Тактика избегания конфликта.
- 37.Связи с общественностью как средство кризисного регулирования.
- 38.Средства предотвращения конфликта.
- 39.Минимизации последствий конфликта.
- 40.Прогнозирование возможных конфликтов.