

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.15

Конфликтология в профессиональной деятельности

Учебный план: 2024-2025 39.03.02 ИЭСТ СРсМ ОО №1-1-30.plx

Кафедра: **42** Социальной работы и права

Направление подготовки:
(специальность) 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа с молодежью
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
5	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
6	УП	17	34	64	29	4	Экзамен, Курсовая работа
	РПД	17	34	64	29	4	
Итого	УП	34	68	120,75	29,25	7	
	РПД	34	68	120,75	29,25	7	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утверждённым приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76

Составитель (и):

Старший преподаватель _____

Титкова Мария
Викторовна

кандидат технических наук, Доцент _____

Ковалева Галина
Викторовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой социальной работы и права _____

Ковалева Галина
Викторовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой _____

Ковалева Галина
Викторовна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области знаний о конфликтах и способах управления ими, в том числе в контексте профессиональной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины:

- научить анализировать современные конфликты и понимать их природу, выявлять причины возникновения;
- научить критически оценивать различные теоретические школы, занимающиеся анализом и урегулированием конфликтов;
- дать навыки управления и разрешения конкретными конфликтами, оценивания целесообразности и эффективности применения различных переговорных и посреднических процедур в профессиональной деятельности;
- подготовить студентов к решению конкретных задач управления конфликтами в профессиональной деятельности.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Ведение переговоров в социальной сфере
- Социальная педагогика
- Социальная политика

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Способен к организации социального обслуживания получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании
Знать: причины, формы, динамику социальных конфликтов, пути разрешения и предупреждения
Уметь: характеризовать различные типы конфликтов, осуществлять профилактику и разрешение различных типов конфликтов, в том числе при предоставлении социальных услуг
Владеть: навыками применения социальных технологий профилактики, диагностики и разрешения социальных конфликтов в социальной работе
ПК-4: Способен к обеспечению и защите права ребенка жить и воспитываться в семье, на общение с родителями и другими родственниками
Знать: причины возникновения социальных конфликтов, технологии разрешения конфликтов (восстановительной медиации)
Уметь: содействовать разрешению конфликтов, осуществлять профилактику конфликтных ситуаций
Владеть: навыками устранения причин конфликтов родителей и детей, навыками применения оптимальных способов разрешения конфликтов
ПК-7: Способен выявлять семейное неблагополучие в разных типах семей и семьях с детьми, оценивать риски, определять причины социального неблагополучия в семье с детьми, фактов внутрисемейного насилия
Знать: сущность и этические основания социальных конфликтов в современных условиях общественной и личной жизни; особенности возникновения и развития конфликтов в профессиональной деятельности; стратегии разрешения конфликтных ситуаций и их предупреждение
Уметь: применять этические нормы и требования при разрешении конфликтов в сфере социальной работы; осуществлять технологии посредничества в условиях нарушения этических стандартов деловой коммуникации; регулировать конфликтное взаимодействие на различных уровнях профессиональной деятельности
Владеть: методологией бесконфликтного общения, навыками применения этических норм в медиативном процессе; методами и приемами разрешения и предупреждения конфликтов в повседневной жизни и профессиональной среде

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Развитие конфликтологии как науки	5					Т

<p>Тема 1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания</p> <p>Конфликтология как наука. Задачи конфликтологии как науки и учебной дисциплины. Основные категории и понятия конфликтологии. Предметная область конфликтологии. Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний. Современное состояние и развитие конфликтологии.</p> <p>Семинар «Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания»</p>	2	4	8	ГД	
<p>Тема 2. Формирование конфликтологических идей в рамках философии</p> <p>Исторические условия возникновения конфликтологических идей. Взгляды на конфликт в истории философской мысли. Особенности воззрений на конфликт в Древнем мире: Конфуций, Лао-Цзы, Гераклит, Платон, Аристотель.</p> <p>Рассуждения о природе конфликта в Средние века: Аврелий Августин, Фома Аквинский – и в эпоху Возрождения: Н. Кузанский, Н. Коперник, Д. Бруно, Н. Макиавелли. Понимание сущности и природы конфликта в Новое время: Т. Гоббс, Ж.-Ж. Руссо, А. Смит, И. Кант, Г. Гегель.</p> <p>Конфликтологические взгляды К. Маркса (марксизм) и О.Конта (позитивизм).</p> <p>Семинар «Формирование конфликтологических идей в рамках философии»</p>	3	4	8		

<p>Тема 3. Развитие конфликтологии в рамках социологии и психологии</p> <p>Развитие конфликтологических идей в социологии: М.Вебер, Г.Зиммель, П. Сорокин и др. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и как практики в 1950-1980-е годы: Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Томас, Р. Фишер, У. Юри.</p> <p>Взгляды на психологию конфликта. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки. Различные психологические теории, объясняющие природу конфликта (К. Юнг, Э. Берн и др.).</p> <p>Семинар «Развитие конфликтологии в рамках социологии и психологии»</p>	3	5	8,5		
<p>Раздел 2. Общая теория конфликта</p>					

<p>Тема 4. Специфика и сущность конфликта. Элементы конфликта и его типология. Подходы к определению сущности понятия «конфликт». Особенности конфликта. Объект и предмет конфликта. Объективные элементы конфликта (объект, среда, участники). Личностные элементы конфликта. Основные подходы к классификации конфликтов. Виды конфликтов в зависимости от различных признаков.</p> <p>Семинар «Специфика и сущность конфликта. Элементы конфликта и его типология»</p>		1	4	6		
<p>Тема 5. Причины и функции конфликта. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Информационные, ресурсные, статусные, ценностные, поведенческие и другие факторы в конфликте. Понятие "функция конфликта". Классификация конструктивных функций конфликта. Классификация деструктивных функций конфликта.</p> <p>Семинар «Причины и функции конфликта»</p>		1	4	6,25	АС	
<p>Тема 6. Динамика конфликта. Конфликт как сложное социально-временное явление. Периоды (стадии) конфликта и их характеристики. Предконфликтная стадия, ее особенности. Понятие инцидента и его роль в конфликте. Стадия открытого конфликта. Конфликт в стадии разрешения. Методы разрешения конфликта: педагогические и административные. Понятие о фазах конфликта и возможностях разрешения конфликта в каждой последующей фазе. Послеконфликтная стадия и ее особенности.</p> <p>Семинар «Динамика конфликта»</p>		1	4	6		
<p>Раздел 3. Внутрилиchnостный конфликт и способы его разрешения</p>						
<p>Тема 7. Характеристика внутрилиchnостного конфликта, его показатели и виды.</p> <p>Подходы к определению внутрилиchnостного конфликта. Особенности внутрилиchnостного конфликта. Теории внутрилиchnостного конфликта. Показатели внутрилиchnостного конфликта на индивидуальном уровне. Виды внутрилиchnостного конфликта (мотивационный, нравственный, ролевой внутрилиchnостный конфликт и др.).</p> <p>Семинар «Характеристика внутрилиchnостного конфликта, его показатели и виды»</p>		2	3	5	Т	

<p>Тема 8. Причины и последствия внутриличностного конфликта</p> <p>Внутренние и внешние причины внутриличностного конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия внутриличностного конфликта. Формы проявления внутриличностного конфликта. Семинар «Причины и последствия внутриличностного конфликта»</p>		2	3	5	ГД	
<p>Тема 9. Способы разрешения и предупреждения внутриличностного конфликта</p> <p>Психологические механизмы защиты как способ преодоления внутриличностных конфликтов. Разрешение внутриличностного конфликта на индивидуальном уровне. Способы и условия предупреждения внутриличностного конфликта. Семинар «Способы разрешения и предупреждения внутриличностного конфликта»</p>		2	3	4		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75		

Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
Раздел 4. Природа межличностных конфликтов						
<p>Тема 10. Понятие, особенности и функции межличностных конфликтов</p> <p>Сущность понятия межличностного конфликта. Особенности межличностного конфликта. Структура межличностного конфликта. Конструктивные и деструктивные функции межличностного конфликта. Семинар «Понятие, особенности и функции межличностных конфликтов»</p>	6	2	3	7		Т
<p>Тема 11. Сферы и стадии развития межличностных конфликтов</p> <p>Основные сферы проявления межличностных конфликтов (коллектив, семья, общество). Факторы, влияющие на возникновение межличностных конфликтов. Стадии и этапы развития межличностного конфликта. Семинар «Сферы и стадии развития межличностных конфликтов»</p>		2	3	6		

<p>Тема 12. Основные стили разрешения межличностных конфликтов</p> <p>Основные стили разрешения межличностных конфликтов. Сетка Томаса-Килменна. Стилль конкуренции, противоборства, соперничества. Стилль уклонения, избегания, ухода. Стилль приспособления, уступчивости. Стилль сотрудничества, кооперации. Стилль компромисса.</p> <p>Семинар «Основные стили разрешения межличностных конфликтов»</p>		2	5	8	ГД	
Раздел 5. Конфликты в организации						
<p>Тема 13. Конфликты в организации: сущность, классификация, функции</p> <p>Организация как сложная открытая система. Сущность понятия «конфликты в организации». Деструктивные и конструктивные конфликты в организации. Классификация конфликтов в организации (по участникам, по причинам и источникам возникновения, по сфере разрешения и др.). Негативные функции конфликтов в организации. Позитивные функции конфликтов в организации.</p> <p>Семинар «Конфликты в организации: сущность, классификация, функции»</p>		2	5	7	Т	
<p>Тема 14. Причины конфликтов в организации</p> <p>Объективные причины конфликтов в организации (управленческие факторы, организационные факторы, профессиональные факторы, санитарно-гигиенические факторы, экономические факторы и др.). Субъективные причины конфликтов в организации (нарушения служебной этики, несправедливая оценка подчиненных, нарушение трудового законодательства, недостаточная социально-психологическая компетентность и др.).</p> <p>Семинар «Причины конфликтов в организации»</p>		2	5	7	АС	
<p>Тема 15. Конфликтогены как причина конфликтов в организации</p> <p>Конфликт в организации. Характеристика конфликтогенов. Примеры конфликтогенов в организации. Виды конфликтогенов (конфликтогены, которые выражают превосходство, проявляют агрессию и другие). Закон эскалации конфликтогенов. Универсальный механизм возникновения случайных конфликтов.</p> <p>Семинар «Конфликтогены как причина</p>		1	4	7		
Раздел 6. Управление конфликтами в организации						
						Т

<p>Тема 16. Возникновение «неслучайных» конфликтов в организации</p> <p>Отличие неслучайных конфликтов от случайных. Конфликтная ситуация как основа неслучайных конфликтов. Противоречие и инцидент в конфликтной ситуации. Механизмы возникновения неслучайных конфликтов. Схема эскалации конфликта в коллективе.</p> <p>Семинар «Возникновение «неслучайных» конфликтов в организации»</p>		2	3	7		
<p>Тема 17. Предупреждение случайных конфликтов. Разрешение неслучайных конфликтов</p> <p>Основные способы предупреждения случайных конфликтов. Бесконфликтное общение как эффективный способ предупреждения случайных конфликтов. Правила бесконфликтного поведения. Алгоритм выявления составляющих элементов неслучайного конфликта. Разрешение неслучайных конфликтов.</p> <p>Семинар «Предупреждение случайных конфликтов. Разрешение неслучайных конфликтов»</p>		2	3	8		

<p>Тема 18. Управление конфликтами в организации</p> <p>Сущность понятия «управление конфликтом». Основная цель управления конфликтами в организации. Стадии конфликта в организации и функции управления. Этапы управления межличностными конфликтами в организации. Прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение конфликтов в организации. Методы управления конфликтами в организации.</p> <p>Семинар «Управление конфликтами в организации»</p>		2	3	7		
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		17	34	64		
<p>Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен, Курсовая работа)</p>		4,5		24,5		
<p>Всего контактная работа и СР по дисциплине</p>		106,75		145,25		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта): Основной целью курсовой работы является расширение знаний студента и формирование у него навыков научно-исследовательской деятельности. Задачи курсовой работы состоят в следующем:

- выбор темы исследования и разработка плана;
- анализ и обобщение собранного теоретического и эмпирического материала;
- обоснование подходов к рассмотрению проблемы исследования;
- уточнение понятийного аппарата и изложение основных теоретических положений;
- проведение самостоятельного исследования;
- изложение материалов курсовой работы и теоретических выводов.

- 4.2 Тематика курсовой работы (проекта):**
1. Методы исследования социальных конфликтов.
 2. Причины и способы разрешения социальных конфликтов.
 3. Стратегии разрешения конфликтов.
 4. Посредничество как способ регулирования конфликтов в социальной работе.
 5. Конфликты в трудовых отношениях и пути их преодоления.
 6. Трудовые конфликты, их причины и пути разрешения.
 7. Внутриличностные конфликты и пути их разрешения.
 8. Межличностные конфликты и пути их разрешения.
 9. Конфликты в педагогической среде и пути их разрешения.
 10. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
 11. Конфликт «отцы и дети»: причины и пути разрешения.
 12. Особенности конфликтов в молодежной среде.
 13. Управление трудовыми конфликтами в коллективе.
 14. Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций в коллективе.
 15. Источники и мотивы конфликтов в организации.
 16. Методы управления и предупреждения организационных конфликтов.
 17. Семейные конфликты, их причины и преодоление.
 18. Медиация как способ выхода из конфликта.
 19. Причины возникновения и классификация конфликтов.
 20. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
 21. Психология переговорного процесса по разрешению конфликта.
 22. Типы стратегий в переговорном процессе.
 23. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
 24. Сферы проявления межличностных конфликтов и способы их разрешения.
 25. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.
 26. Конфликты в семье: их особенности и пути разрешения.
 27. Конфликты в организации: их особенности и пути разрешения.
 28. Основные подходы и стили разрешения конфликта.
 29. Межэтнические конфликты: их особенности и пути разрешения.
 30. Технология переговорного процесса в разрешении конфликта.

4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):

Курсовая работа должна соответствовать следующим требованиям:

- быть выполненной на высоком теоретическом уровне;
- включать анализ не только теоретического, но и эмпирического материала;
- основываться на результатах самостоятельного социологического исследования, если этого требует тема исследования;
- иметь обязательные выводы автора после каждой главы и в заключение работы;
- быть оформленной по стандарту и выполненной в указанные сроки.

Курсовая работа должна иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основной текст (разделы, подразделы);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Курсовая работа представляет собой оригинальное произведение объемом 30–35 страниц (машинописных) при наборе текста через 1,5 интервала и размере шрифта 14 пт (Times New Roman). Работа пишется на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4.

Во введении раскрывается актуальность темы исследования, анализируется степень научной разработанности проблемы, определяется объект и предмет исследования, указывается основная цель, определяются задачи исследования.

Основную часть курсовой работы следует делить на разделы, подразделы, пункты и подпункты (при необходимости). При делении текста на разделы и подразделы необходимо, чтобы каждый раздел содержал законченную информацию.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами без точки в конце, например: 1, 2, 3 и т. д. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой, например: 1.1, 1.2, 1.3 и т. д. В конце номера раздела и подраздела точка не ставится.

Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Каждый раздел курсовой работы рекомендуется начинать с нового листа (страницы). Формулировка разделов и подразделов должна быть четкой, краткой и в последовательной форме раскрывать содержание работы.

В основной части работы излагается теоретическое и практическое содержание намеченных в плане вопросов. Необходимо показать знание литературы по данной теме, но при этом следует правильно пользоваться первоисточниками, избегать чрезмерного цитирования, показать качественный анализ научной литературы. После каждого пункта (подраздела) делается вывод по рассмотренному в пункте материалу (3–4 предложения). В конце разделов также делается обобщающий вывод.

Заключение объемом 1–2 страницы должно содержать в концентрированном (тезисном) виде без какой-либо аргументации ранее обоснованные студентом в тексте работы основные выводы, которые напрямую связаны с задачами исследования.

Все прямые заимствования чужого текста из печатных и электронных источников должны иметь соответствующие ссылки: в тексте после упоминания материала проставляются в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников, например: [5].

Соответственно, список использованных источников формируется по мере упоминания источников в тексте. Оформление списка литературы осуществляется в соответствии с существующим государственным стандартом (ГОСТ 7.1-2003).

Курсовая работа оформляется в соответствии с ГОСТ 7.32-2001.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-3	Перечисляет причины, формы, динамику социальных конфликтов, пути разрешения и предупреждения; характеризует различные типы конфликтов	Вопросы для устного контроля.
	Проводит анализ структурных элементов конфликта, осуществляет профилактику и разрешение различных типов конфликтов.	Тестирование.
	Использует социальные технологии профилактики, диагностики и разрешения социальных конфликтов в социальной работе	Практико-ориентированные задания.
ПК-4	Описывает конфликт как сложное социально- психологическое явление; излагает основные подходы к классификации конфликтов; перечисляет виды конфликтов в зависимости от различных	Вопросы для устного контроля.

	<p>признаков; причины конфликтов и их влияние на характер протекания конфликта</p> <p>Вносит предложения по осуществлению профилактики конфликтных ситуаций.</p> <p>Находит пути решения проблем конфликтных семей, применяет психолого-педагогические методы предупреждения и разрешения семейных конфликтов, использует потенциал семейного консультирования</p>	<p>Тестирование.</p> <p>Практико-ориентированные задания.</p>
ПК-7	<p>Определяет сущность и этические основания социальных конфликтов в современных условиях общественной и личной жизни; перечисляет особенности возникновения и развития конфликтов в профессиональной деятельности; знает стратегии разрешения конфликтных ситуаций и их предупреждение</p> <p>Применяет этические нормы и требования при разрешении конфликтов в сфере социальной работы; осуществлять технологии посредничества в условиях нарушения этических стандартов деловой коммуникации; регулировать конфликтное взаимодействие на различных уровнях профессиональной деятельности</p> <p>Демонстрирует навыки реализации бесконфликтного общения, способен применять этические нормы в медиативном процессе; владеет методами и приемами разрешения и предупреждения конфликтов в повседневной жизни и профессиональной сред</p>	<p>Вопросы для устного контроля.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Практико-ориентированные задания.</p>

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.</p> <p>Практическое задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен на профессиональном уровне, с полноценным использованием теоретических знаний, аргументировано и четко представлен алгоритм решения задачи, правильность и полнота выводов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - содержание курсовой работы соответствует выбранной теме работы; - курсовая работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной; - дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению; - проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично; - теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы; - широко представлена библиография по теме работы; - приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы; - по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.
4 (хорошо)	<p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.</p> <p>Практическое задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, однако недостаточно аргументировано использование теоретических знаний; выводы носят</p>	<ul style="list-style-type: none"> - содержание работы в целом соответствует заданию; - работа актуальна, написана самостоятельно; - дан анализ степени теоретического исследования проблемы; - основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом и методологическом уровне; - теоретические положения сопряжены с практикой;

	стандартный характер, не учитывая специфики конкретной ситуации. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен на профессиональном уровне без существенных ошибок, недостаточно аргументировано использование теоретических знаний.	- приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями курсовой работы; - составлена библиография по теме работы.
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Практическое задание выполнено, но допущены ошибки, которые студент может устранить с помощью преподавателя. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен, но допущены ошибки, которые студент может устранить с помощью преподавателя.	- имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме; - исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью; - нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью; - теоретические положения слабо увязаны с управленческой практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер; - содержание приложений не освещает решения поставленных задач.
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Практическое задание выполнено частично, без правильных выводов. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен частично, алгоритм выполнения задания нарушен	- содержание работы не соответствует теме; - работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений; - курсовая работа носит умозрительный и (или) компилятивный характер; - предложения автора четко не сформулированы.
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Практическое задание, анализ ситуации профессиональной деятельности выполнены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе грамотно и аргументировано использованы теоретические знания, выполнены все выводы.	
Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Практическое задание, анализ ситуации профессиональной деятельности выполнены частично, без правильных выводов, допущены ошибки.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 5	
1	История развития конфликтологии как науки
2	Конфликтология как наука, ее предмет, объект и задачи
3	Конфликтология как наука и ее социальные функции

4	Философия, социология и психология как основа развития конфликтологии
5	Социальная природа и причины возникновения конфликтов
6	Понятие конфликтов и конфликтной ситуации
7	Роль и функции конфликта
8	Мыслители древнего мира и средневековья о противоречии и конфликте
9	Развитие конфликтов в философии Нового времени
10	Развитие конфликтологии в рамках социологической науки XIX-XX вв.
11	Развитие конфликтологии в рамках психологической науки
12	Характеристика объекта и предмета конфликта
13	Конфликтология как наука: методы исследования, функции конфликтологии
14	Динамика конфликта (этапы, характеристика)
15	Объективные и личностные элементы конфликта
16	Причины конфликта (противоречие; объективные причины и субъективные причины)
17	Возникновение и развитие прикладной конфликтологии (зарубежный и отечественный опыт)
18	Конфликт как условие дальнейшего развития и получения жизненного опыта.
19	Разрушение целостности личности, коллектива, общества в ходе деструктивного конфликта.
20	История развития конфликтологии как науки
21	Конфликтология как наука, ее предмет, объект и задачи
22	Конфликтология как наука и ее социальные функции
23	Философия, социология и психология как основа развития конфликтологии
24	Социальная природа и причины возникновения конфликтов
25	Понятие конфликтов и конфликтной ситуации
26	Роль и функции конфликта
27	Мыслители древнего мира и средневековья о противоречии и конфликте
28	Развитие конфликтов в философии Нового времени
29	Развитие конфликтологии в рамках социологической науки XIX-XX вв.
30	Развитие конфликтологии в рамках психологической науки
31	Характеристика объекта и предмета конфликта
32	Конфликтология как наука: методы исследования, функции конфликтологии
33	Динамика конфликта (этапы, характеристика)
34	Объективные и личностные элементы конфликта
35	Причины конфликта (противоречие; объективные причины и субъективные причины)
36	Возникновение и развитие прикладной конфликтологии (зарубежный и отечественный опыт)
37	Конфликт как условие дальнейшего развития и получения жизненного опыта.
38	Разрушение целостности личности, коллектива, общества в ходе деструктивного конфликта.
Семестр 6	
39	Проблема типологии конфликта
40	Внутриличностный конфликт: сущность и особенности
41	Внутриличностный конфликт: причины и последствия
42	Межличностные конфликты: сущность, особенности, виды
43	Межличностные конфликты: причины, последствия
44	Конфликты в сфере социальной работы (сущность, причины, особенности, последствия).
45	Управление конфликтами в сфере социальной работы
46	Виды конфликтов в организации и пути выхода из них
47	Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации.
48	Предупреждение и предотвращение конфликта: способы и подходы.
49	Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций
50	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция
51	Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов в социальной сфере
52	Тактика избегания конфликта и метод насилия. Силовое подавление
53	Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты
54	Способы разрешения конфликтов в различных сферах развертывания межличностных конфликтов
55	Авторитет и власть, их роль в конфликте
56	Понятие профессиональной этики. Нормы и стандарты профессионального поведения.
57	Меры профилактики и разрешения этических конфликтов в социальной работе
58	Этапы разрешения конфликтов в сфере социальной работе

59	Разрешение конфликта с помощью медиатора
60	Разрешение конфликта в ходе переговорного процесса
61	Основные этапы переговоров и их содержание
62	Разрешение конфликта и послеконфликтная стадия.
63	Стратегии и стили ведения переговоров в профессиональной деятельности

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:
 - а) в конце 50-х г. XIX века;
 - б) в конце 50-х г. XX века;
 - в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
 - а) структурные методы;
 - б) метод картографии;
 - в) опрос.

3. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:
 - а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
 - б) конфликт присущ человеку как и всем животным
 - в) конфликт функционален для социальных систем,
 - г) созидателен
 - д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы
 - е) все ответы верны

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):
 - а) этапы конфликта;
 - б) фазы конфликта;
 - в) содержание конфликта.

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
 - а) начальной фазе;
 - б) фазе подъема;
 - в) пике конфликта;
 - г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:
 - а) соглашение;
 - б) столкновение;
 - в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:
 - а) психологии;
 - б) социологии;
 - в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
 - а) конфликтными отношениями;
 - б) конфликтной ситуацией;
 - в) инцидентом.

9. Конфликт равен:
 - а) конфликтная ситуация + инцидент;
 - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
 - в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
 - а) межличностные;
 - б) межгрупповые;
 - в) классовые;
 - г) межгосударственные;
 - д) межнациональные;
 - е) внутриличностные.

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1) Причины конфликтов раскрывают источники их возникновения и определяют динамику течения. Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов:

1. объективных
2. организационно-управленческих
3. социально-психологических
4. личностных.

Проанализируйте данные группы причин в контексте конфликтов в семье.

2) На рабочем месте между сотрудниками социальной службы возникает межличностный конфликт. Вам необходимо его урегулировать. От каких факторов будет зависеть конструктивное разрешение конфликта в данном случае? Какие методы разрешения конфликта целесообразно использовать? Обоснуйте свой ответ.

3) Этический конфликт представляет собой ситуацию, при которой возникает противоречие между нормами профессиональной этики и обстоятельствами, сложившимися в процессе служебной деятельности. Предметом столкновений в этических конфликтах становятся нормы поведения, а точнее, отступления одного из субъектов от сложившихся норм, либо ориентация субъектов на различные нормы поведения. Проанализируйте подобные конфликты, возникающие в сфере социальной работы.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

- При проведении зачета / экзамена студентам предоставляется возможность выбора вопроса.
- Во время проведения зачета / экзамена студентам воспрещается использовать материалы с информационной и справочно-познавательной информацией по соответствующему предмету.
- Время подготовки устанавливается согласно с требованиями преподавателя и составляет 30-40 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Семенов, В. А.	Конфликтология	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102329.html
Федякина Л.В., ред.	Конфликтология в социальной работе	Москва: Российский государственный социальный университет	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=351778
Качалов, Л. К., Логотова, М. А.	Конфликтология	Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики	2020	http://www.iprbookshop.ru/102123.html
Овсянникова Е.А., Серебрякова А. А.	Конфликтология — 2-е изд., стер.	Москва: Флинта	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=352149
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Смирнова В. В.	Конфликтология и этика деловых коммуникаций. Контрольные работы	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020398
Кузьмина, Т. В.	Конфликтология	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/79799.html
Смирнова В. В.	Конфликтология и этика деловых коммуникаций	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2021	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202104

Анцупов Анатолий, Шипилов Анатолий	Конфликтология: Учебник для вузов. 7-е изд.	Санкт-Петербург: Питер	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=365225
Семенов, В. А.	Конфликтология	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/79640.html
Клачкова, О. А.	Конфликтология	Комсомольск-на-Амуре, Саратов: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/85814.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/>

Базы данных информационного портала Restko.ru (Информационные системы рынка рекламы, маркетинга, PR – Базы рынка рекламы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.restko.ru/>

База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

MicrosoftOfficeProfessional

СПС КонсультантПлюс

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска