



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора Ур СЭИ (филиал)
ОУП ВО «АТиСО» по УВР

О.В. Зубкова

« 21 » апреля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки

42.03.01. Реклама и связи с общественностью
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Реклама и связи с общественностью

Квалификация выпускника

бакалавр

(бакалавр, магистр)

Кафедра: Экономика

Разработчики программы:

К.э.н., доцент С.М. Осташевский

Программа обсуждена на заседании кафедры экономики

Заведующий кафедрой экономики

С.М. Осташевский

«21» апреля 2026 г.

Оглавление

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
2.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	3
2.2	Результаты освоения образовательной программы:	4
3.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
4.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ	4
5.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	5
5.1	Содержание дисциплины (модуля).....	5
5.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий	7
6.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) 10	
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	11
8.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	11
9.	ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	12
10.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	12
11.	ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	13

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**Цель:**

сформировать представления о сущности конфликтов, основных функциях и типах конфликтов, возникающих в различных сферах человеческого взаимодействия, выявление основных принципов и методов управления организационными конфликтами.

Задачи:

- рассмотреть комплекс вопросов, о причинах, особенностях и закономерностях возникновения, развития и функционирования конфликтов;
- дать представление о методах и способах разрешения и предотвращения конфликтов;
- научить анализировать основные психологические характеристики личности с точки зрения формирования стратегий поведения в конфликтных ситуациях;
- сформировать необходимые навыки управления поведением в условиях конфликта.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций:

Универсальных компетенций и индикаторов их достижения:

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия. УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста. УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации. УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм. УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих

		взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.
--	--	--

2.2. Результаты освоения образовательной программы:

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные положения конфликтологии;
- функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе;
- современные технологии разрешения конфликтов;
- принципы бесконфликтного руководства;

Уметь:

- разбираться в основных типах конфликтов;
- различать стадии развития конфликта;
- понимать и оценивать позиции различных участников и сторон конфликтных взаимодействий;
- анализировать взаимоотношения в коллективе;

Владеть:

- навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе;
- развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров;
- навыками противостояния манипуляции;
- методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов;
- методами оптимизации сотрудничества людей в организациях.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Согласно ФГОС и ОПОП по направлению 42.03.01 Реклама и связи с общественностью дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений (**Б1.В.07**).

Изучение курса базируется на знаниях следующих дисциплин: «Социология массовых коммуникаций», «Культурология» предшествует дисциплинам «Внутренние коммуникации», «Психология массовых коммуникаций».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)	3/108	-	3/108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	56	-	18
в том числе:			
Лекции	18	-	6
Семинары, практические занятия	18	-	12
Контактная работа на зачете	2	-	
Самостоятельная работа обучающегося	88	-	86

(всего)			
Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	<i>Зачет (0)</i>	-	<i>Зачет (4)</i>

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта

Понятие конфликта, его сущность и структура. Условия возникновения конфликта. Участники конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Их роль в анализе конфликта. Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям. Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов

Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций. Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы (Э. Берн). Поведенческие характеристики основных транзакций (Родитель, Взрослый, Ребенок). Алгоритм транзактного анализа.

Тема 3. Поведение личности в конфликте

Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас). Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини). Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Е. Личко и др.). Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа. Приемы общения с конфликтными личностями.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов

Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов: трудности в коммуникации сторон, непонимание друг друга; низкий уровень доверия между сторонами; убежденность, что с помощью борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров; ответная реакция на силовые действия противостоящей стороны (П. Карневал и Д. Прутт). Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок - сближения» Дж. Рубина. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш- проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лабиринт резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство

Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны - как одна из форм конструктивного управления конфликтами. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж. «Модель арбитража», ее алгоритм: выявление и уяснение сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности. Недостатки. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.

Тема 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов

Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 9. Управление межличностными конфликтами

Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклитона. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и др. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Межличностные

конфликты и межличностные отношения. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами: прогнозирование, предупреждение конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта.

Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов

Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция. Конфликт типа «личность - группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность - группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально психологические и индустриально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов

Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Диагностическая модель конфликта Л. Гринхелга. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов.

5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий

Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: 3.Е. (часов) 3/108

Форма обучения	<u>Очная</u>	Вид контроля	<u>Зачет</u>
----------------	--------------	--------------	--------------

№ п/ п	Название раздела, темы	Очная форма обучения						Компетенции	Литература
		Всего	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контроль		
			Лекции	Практические занятия	КтЗа				
1	Социально-психологическая характеристика конфликта	8	1	1		6		УК-3, УК-5	Л.1-6
2	Механизмы возникновения и развития конфликтов	8	1	1		6		УК-3, УК-5	Л.1-6
3	Поведение личности в конфликте	8	1	1		6		УК-3, УК-5	Л.1-6
4	Технологии разрешения конфликтов	10	2	2		6		УК-3, УК-5	Л.1-6
5	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	10	2	2		6		УК-3, УК-5	Л.1-6
6	Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов	11	2	2		7		УК-3, УК-5	Л.1-6
7	Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство	11	2	2		7		УК-3, УК-5	Л.1-6
8	Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	9	1	1		7		УК-3, УК-5	Л.1-6
9	Управление межличностными конфликтами	11	2	2		7		УК-3, УК-5	Л.1-6
10	Способы разрешения групповых конфликтов	11	2	2		7		УК-3, УК-5	Л.1-6
11	Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	9	2	2		5		УК-3, УК-5	Л.1-6
	Зачет	2			2		0		
	Всего часов	108	18	18	2	70	0		
	Зачетные единицы	3							

Форма контроля: зачет

№ п/ п	Название раздела, темы	Заочная форма обучения						Компетенции	Литература
		Всего	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контроль		
			Лекции	Практические занятия	КтЗа				
1	Социально-психологическая характеристика конфликта	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
2	Механизмы возникновения и развития конфликтов	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
3	Поведение личности в конфликте	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
4	Технологии разрешения конфликтов	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
5	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
6	Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
7	Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
8	Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
9	Управление межличностными конфликтами	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
10	Способы разрешения групповых конфликтов	9,5	0,5	1		8		УК-3, УК-5	Л.1-6
11	Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	9	1	2		6		УК-3, УК-5	Л.1-6
	Зачет	4					4		
	Всего часов	108	6	12		86	4		
	Зачетные единицы	3							

Форма контроля: зачет

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Самостоятельная работа студентов включает следующие ее виды:

- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий – расчетно-аналитическая работа по индивидуальному учебному заданию;
- самостоятельная работа студентов при подготовке к экзамену.

Эти виды работ предполагают:

- самостоятельную работу студента в библиотеке;
- изучение материалов специализированных сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- изучение электронных учебных материалов (электронных учебников, методических материалов, представленных на сайте УрСЭИ), программных компьютерных программ;

Задания для самостоятельной работы студентов включают в себя:

- выполнение тестовых заданий, размещенных в программной оболочке Moodle – по темам, вынесенным на самостоятельное изучение;
- выполнение практических заданий в индивидуальном учебном задании;
- подготовка докладов по отдельным вопросам курса.

Указания и задания по самостоятельной работе выдаются на практических занятиях с учетом индивидуального уровня освоения материала студентом.

Самостоятельная работа по дисциплине «Конфликтология» включает самостоятельное изучение англоязычных источников информации по темам занятий:

Темы самостоятельной работы:

1. Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
2. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта.
3. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.
4. Стимулирование конфликта, его формы и средства.
5. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта.
6. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.
7. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов.
8. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
9. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
10. Понятие межличностного конфликта и его структура.
11. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов: Мотивационный подход. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и др.
12. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения.
13. Межличностные конфликты и межличностные отношения.
14. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты.

15. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностных конфликтов.
16. Управление межличностными конфликтами: прогнозирование.
17. Предупреждение конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 298 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13536-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/583937>.
2. Андруник, А. П. Управление конфликтами: учебник для вузов / А. П. Андруник. – 2-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2026. – 392 с.: ил., табл. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=731214>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-06432-6. – Текст: электронный
3. Охременко, И. В. Конфликтология: учебник для вузов / И. В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 154 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-05147-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/563551>.

Дополнительная литература

4. Табачникова, А. А. Конфликтология: методическое пособие: [16+] / А. А. Табачникова; Президентская академия. – Москва: Дело, 2024. – 80 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=715016>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-85006-567-6. – Текст: электронный.
5. Чернова, Г. Р. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 200 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-17752-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/533668>.
6. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебник для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08403-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/585421>.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п.п.	Интернет ресурс (адрес)/система	Описание ресурса/ системы
Профессиональные базы данных		
1.	http://www.conflictology.narod.ru/	Аналитика конфликта

2.	http://www.conflictology.spb.ru/	Практическая психология в России
3.	http://www.gumer.info/	Библиотека Гумер - гуманитарные науки
4.	http://www.psychology.ru/	Научные статьи по конфликтологии
5.	http://consultant.ru/	справочно-информационная система Консультант Плюс
6.	http://garant.ru/	справочно-информационная система «Гарант».

9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Мультимедийная лекционная аудитория.

Оборудование:

стол преподавателя, столы, стулья, персональный компьютер (Celeron 2.1-2.7 Mhz, монитор ЖК); стационарный видеопроектор с экраном; звуковое оборудование (микрофон, колонки); меловая доска; коммутационное оборудование для работы в локальной сети вуза и сети Интернет. Используемое программное обеспечение: Windows XP, 10. MicrosoftOffice 2007, 2019. AdobeAcrobat. GoogleChrome, MozillaFirefox., наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

стол преподавателя, столы, стулья, меловая доска.

10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Конфликтология» используются следующие образовательные технологии.

Стандартные формы обучения:

- лекции с использованием мультимедийных презентаций;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные теоретические вопросы;
- письменные домашние работы;
- расчетно-аналитические задания;
- обзор официальных документов и материалов периодической печати;
- консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- лекции в диалоговом режиме;
- групповые дискуссии;
- моделирование и решение конкретных ситуационных задач;
- компьютерное тестирование.

11. ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.

УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.

УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.

Тип задания	Инструкция	Пример задания			
Задание закрытого типа на установление соответствия (Знать) УК-3.1	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между конфликтными ситуациями в коллективе и их психологическими характеристиками. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца			
		Конфликтные ситуации		Психологические характеристики	
		А	Конфликт между руководителем и подчинённым из-за невыполнения плана	1	Адаптационный конфликт, связанный с вхождением в новый коллектив
		Б	Конфликт между коллегами из-за распределения премий	2	Ресурсный конфликт, связанный с распределением материальных благ
		В	Конфликт между отделами из-за разногласий в рабочих процессах	3	Релевой конфликт, связанный с разными представлениями о должностных обязанностях
		Г	Конфликт между новым сотрудником и коллективом	4	Целевой конфликт, связанный с различиями в понимании задач и результатов работы
		Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:			
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последо-	Установите правильную последовательность этапов работы с конфликтной ситуацией в коллективе. Расположите пункты в логическом порядке, начиная с первого действия.			
		А	Б	В	Г

(Знать) УК-3.1	вательность	Варианты действий: 1. Анализ причин возникновения конфликта и выявление интересов сторон; 2. Выбор стратегии разрешения конфликта; 3. Диагностика конфликтной ситуации и определение участников; 4. Реализация выбранного способа разрешения конфликта. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (из терминологии, фактов, параметров, принципов) (Уметь) УК-3.2	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	Какой из перечисленных принципов коммуникации является определяющим при организации эффективной работы коллектива и взаимодействии с коллегами? Варианты ответов: 1. Принцип последовательности в общении; 2. Принцип целесообразности коммуникации; 3.) Принцип обратной связи; 4. Принцип взаимоуважения.				
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (из разряда решения типовых задач, сопоставления, последовательности) (Знать) УК-3.1	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов	В коллективе наблюдается повышенная конфликтность. Какие из перечисленных психологических факторов могут быть основными причинами данной ситуации? Выберите все правильные варианты ответа. (может быть несколько): Варианты ответов: 1. Несоответствие личностных качеств сотрудников корпоративной культуре; 2. Отсутствие четкой системы распределения обязанностей; 3. Неразвитая эмоциональная компетентность сотрудников; 4. Недостаточная мотивация персонала.				
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (из терминологии, фактов, параметров,	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов	Какие из перечисленных психологических механизмов защиты личности являются наиболее распространёнными в конфликтных ситуациях? Выберите все правильные варианты ответа. (может быть несколько): Варианты ответов: 1. Отрицание; 2. Проекция; 3. Рационализация;				

принципов) (Знать) УК-3.1		4. Сублимация.
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (из терминологии, фактов, параметров, принципов) (Уметь) УК-3.2	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов	Какие из перечисленных коммуникативных принципов необходимо соблюдать при организации эффективной работы коллектива и взаимодействии с коллегами? (может быть несколько): Варианты ответов: 1. Принцип активного слушания и обратной связи; 2. Принцип единоначалия в принятии решений; 3. Принцип взаимного уважения и доверия; 4. Принцип открытости и прозрачности информации.
Задание открытого типа с развернутым ответом (Уметь) УК-3.2	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	Опишите основную стратегию эффективного взаимодействия руководителя с коллективом при возникновении конфликтной ситуации, которые способствуют сохранению работоспособности команды и поддержанию позитивного климата в организации.

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

УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.

УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм.

УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.

Тип задания	Инструкция	Пример задания			
Задание закрытого типа на установление соответствия (Уметь) УК-5.2	Прочитайте текст и установите соответствие	: Установите соответствие между управленческими ситуациями и оптимальными стратегиями поведения руководителя. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца			
		Управленческие ситуации		Стратегии поведения	
		А	Возникновение напряжённости в коллективе из-за неравномерного	1	Стратегия переговоров и поиска компромисса

			распределения обязанностей		
		Б	Конфликт между сотрудниками из-за разных подходов к выполнению работы	2	Стратегия информирования и объяснения причин
		В	Снижение мотивации сотрудников после внедрения новых правил	3	Стратегия перераспределения ресурсов и нагрузки
		Г	Недовольство команды решением руководства о сокращении бонусов	4	Стратегия вовлечения сотрудников в принятие решений
		Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:			
		А	Б	В	Г
Задание закрытого типа на установление последовательности (Уметь) УК-5.2	Прочитайте текст и установите последовательность	Установите правильную последовательность этапов построения эффективной коммуникации в рабочем коллективе. Расположите пункты в логическом порядке, начиная с первого этапа. Этапы: 1. Внедрение системы обратной связи и мониторинга эффективности коммуникации; 2. Разработка коммуникационной стратегии и каналов взаимодействия; 3. Анализ текущей ситуации и выявление проблемных зон в коммуникации; 4. Проведение обучающих мероприятий по развитию коммуникативных навыков. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:			
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (из разряда решения)	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	В коллективе возник конфликт между двумя сотрудниками из-за разных подходов к выполнению одного задания. Руководитель принял решение провести медиационную встречу. Какой из предложенных алгоритмов действий будет наиболее эффективным для разрешения конфликта? Варианты ответов: Варианты ответов:			

типовых задач, сопоставления, последовательности) (Знать) УК-5.1		1. Вариант 1, включающий: - выслушать позицию первого сотрудника; - выслушать позицию второго сотрудника; - принять решение в пользу одного из сотрудников; - объявить решение коллективу; 2. Вариант 2, включающий: - создать атмосферу доверия и безопасности; - выявить интересы обеих сторон; - найти альтернативные решения; - помочь сторонам прийти к соглашению. 3. Вариант 3, включающий: - определить виновного в конфликте; - провести беседу с виновным; - предложить компромисс; - контролировать исполнение решения. 4. Вариант 4, включающий: - собрать информацию о конфликте; - провести индивидуальные беседы; - организовать совместную встречу; - принять административное решение.
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (из разряда решения типовых задач, сопоставления, последовательности) (Уметь) УК-5.2	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	В отделе возник конфликт между старшим менеджером и группой младших сотрудников из-за методов работы с клиентами. Руководство поручило вам разрешить ситуацию. Какой шаг будет наиболее эффективным в данной ситуации? Варианты ответов: 1. Немедленно отстранить старшего менеджера от работы с клиентами; 2. Организовать совместную встречу для обсуждения разногласий; 3. Поддержать позицию старшего менеджера как более опытного сотрудника; 4. Перераспределить обязанности между сотрудниками.
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (из терминологии, фактов, параметров, принципов) (Уметь) УК-5.2	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	Какой из перечисленных принципов является основополагающим при изучении психологических особенностей личности в конфликтной ситуации? Варианты ответов: 1. Принцип детерминизма; 2. Принцип развития; 3. Принцип системного подхода; 4. Принцип всеобщей связи.

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (из разряда решения типовых задач, сопоставления, последовательности) (Уметь) УК-5.2	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов	В организации планируется внедрение новой системы работы с клиентами. Какие из перечисленных мер помогут минимизировать возможные конфликты при внедрении изменений? Выберите все правильные варианты ответа. (может быть несколько): Варианты ответов: 1. Проведение предварительных информационных встреч с сотрудниками; 2. Внедрение системы без предварительного обсуждения с коллективом; 3. Организация тренингов по работе с новой системой; 4. Создание рабочей группы из представителей всех отделов для сбора обратной связи.
Задание открытого типа с развернутым ответом (Знать) УК-5.1	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	Укажите три главные психологические особенности личности руководителя, которые влияют на формирование психологического климата в коллективе и возникновение конфликтных ситуаций.