

Факультет

Юриспруденции и социальных технологий

Кафедра

Социологии управления

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.03

"Регулирование социальных конфликтов"

39.03.02 Социальная работа

Квалификация	<i>БАКАЛАВР</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>3 ZET</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2023</i>

Составитель(и):
Ст. преподаватель

Мангасаров Гарри Оникович

Рецензент(ы):
канд. психол. наук, доцент

Головлева Елена Викторовна

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Регулирование социальных конфликтов" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76).

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана направление подготовки 39.03.02 Социальная работа (профиль "Социальная работа"), утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2027 гг.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социологии управления

Протокол от 19.04.2023 №9

Заведующий кафедрой:
канд. социол. наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от "____" _____ 2024 г. №_

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от "____" _____ 2025 г. №_

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от "____" _____ 2026 г. №_

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от "____" _____ 2027 г. №_

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов теоретических и практических знаний о причинах, формах, возможных последствиях социальных конфликтов разного уровня, методологического подхода к изучению конфликтных взаимоотношений между субъектами разных видов деятельности, а также практических навыков по профилактике и разрешению потенциальных и возникших социальных конфликтов.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Задачи учебной дисциплины:

- изучение причин, структуры, динамики развития социальных конфликтов;
- анализ видов конфликтов;
- изучение принципов и технологий разрешения социальных конфликтов.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

1.3.1. Дисциплина "Регулирование социальных конфликтов" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Психология

Социальная психология

Конфликтология

1.3.2. Дисциплина "Регулирование социальных конфликтов" выступает опорой для следующих элементов:

Основы социальной реабилитологии

Социология карьеры и лидерства

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-12.4: Осуществляет стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте

Знать:

Уровень 1	- основные конфликтологические понятия, категории и принципы;
Уровень 2	-основные теории и концепции разрешения конфликтов альтернативными способами;
Уровень 3	- факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта;

Уметь:

Уровень 1	- анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения;
Уровень 2	- адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях;
Уровень 3	Анализировать конфликтные ситуации, определять наиболее эффективные стратегии и стили поведения в зависимости от контекста конфликта и характеристик участников.

Владеть:

Уровень 1	- современными методами управления социальными конфликтами.
Уровень 2	Навыками принятия стратегических и тактических решений в условиях конфликта, а также инструментами адаптации стиля поведения с целью конструктивного разрешения конфликтных ситуаций
Уровень 3	Навыками гибкого применения различных стилей поведения в конфликте, в том числе переговорных, посреднических и адаптивных техник, с учетом динамики и специфики социального взаимодействия.

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-13.1: Знает закономерности, особенности возникновения и развития конфликтов в социальной работе

Знать:

Уровень 1	- причины возникновения и методы управления конфликтами в организации
Уровень 2	- основные принципы разрешения социальных конфликтов альтернативными методами
Уровень 3	Закономерности возникновения, этапы развития и типологию конфликтов в сфере социальной работы, а также социально-психологические и организационные причины, лежащие в их основе

Уметь:	
Уровень 1	- осуществлять стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте
Уровень 2	- диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации
Уровень 3	Выявлять и анализировать причины и динамику социальных конфликтов в профессиональной деятельности, прогнозировать их развитие и последствия
Владеть:	
Уровень 1	методами профилактики, предупреждения и разрешении конфликтов в социальной работе
Уровень 2	техниками альтернативного разрешения социальных конфликтов
Уровень 3	Навыками диагностики конфликтных ситуаций в социальной работе, построения причинно-следственных связей и применения теоретических знаний для оценки и предупреждения конфликтов
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-13.2: оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения конфликтов</i>	
Знать:	
Уровень 1	- место и назначение социальных технологий как инновационного способа оптимизации социальной деятельности на всех ее уровнях, прогнозирования как одной из технологий управленческой деятельности в социальных службах;
Уровень 2	- факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта в организации
Уровень 3	Классификацию переговорных и посреднических процедур, принципы их применения, а также критерии оценки эффективности методов разрешения социальных конфликтов.
Уметь:	
Уровень 1	- диагностировать проблемы морально- психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение;
Уровень 2	- диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации
Уровень 3	Навыками применения переговорных и медиативных техник, проведения оценки эффективности выбранных процедур и корректировки подходов в процессе разрешения конфликтов
Владеть:	

В результате освоения дисциплины "Регулирование социальных конфликтов" обучающийся

3.1	Знать:
	Теоретические основы социальных конфликтов, их классификацию, причины возникновения, этапы развития, а также основные подходы, стратегии и технологии регулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере.
3.2	Уметь:
	Анализировать социальные конфликты, выявлять их причины и участников, подбирать адекватные методы и стратегии регулирования, применять переговорные и посреднические технологии в профессиональной деятельности.
3.3	Владеть:
	Навыками диагностики и профилактики конфликтных ситуаций, построения конструктивной коммуникации, выбора и реализации эффективных стилей поведения в конфликте, а также оценки результативности процедур разрешения конфликтов.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний

по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Регулирование социальных конфликтов" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Регулирование социальных конфликтов" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен- ции	Литература	Инте- ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Конфликтология как теоретико-методологическая и практическая наука						
Тема 1.1 Эволюция конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания /Лек/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2		0	
Тема 1.1 Эволюция конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания /Сем зан/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 1.1 Эволюция конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания /Ср/	7	6	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 1.2 Классификация конфликтов и специфика социальных конфликтов /Лек/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 1.2 Классификация конфликтов и специфика социальных конфликтов /Сем зан/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 1.2 Классификация конфликтов и специфика социальных конфликтов /Ср/	7	8	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Раздел 2. Раздел 2. Современные методы разрешения социальных конфликтов						

Тема 2.1 Медиация и другие альтернативные способы разрешения конфликтов. /Лек/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.1 Медиация и другие альтернативные способы разрешения конфликтов. /Сем зан/	7	4	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.1 Медиация и другие альтернативные способы разрешения конфликтов. /Ср/	7	6	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.2 Правила медиации, шаги и модель процесса медиации /Лек/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.2 Правила медиации, шаги и модель процесса медиации /Сем зан/	7	4	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.2 Правила медиации, шаги и модель процесса медиации /Ср/	7	8	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.3 Коммуникационные навыки участников процесса, техники медиации /Лек/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.3 Коммуникационные навыки участников процесса, техники медиации /Сем зан/	7	4	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.3 Коммуникационные навыки участников процесса, техники медиации /Ср/	7	8	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.4 Кодекс профессиональной этики и требования к личности медиатора /Лек/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.4 Кодекс профессиональной этики и требования к личности медиатора /Сем зан/	7	4	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 2.4 Кодекс профессиональной этики и требования к личности медиатора /Ср/	7	6	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	

Раздел 3. Раздел 3 Предупреждение и разрешение социальных конфликтов						
Тема 3.1 Способы предупреждения и разрешения социальных конфликтов в современном мире. /Лек/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 3.1 Способы предупреждения и разрешения социальных конфликтов в современном мире. /Сем зан/	7	4	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 3.1 Способы предупреждения и разрешения социальных конфликтов в современном мире. /Ср/	7	6	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 3.2 Технология и опыт предупреждения и разрешение трудовых конфликтов /Сем зан/	7	4	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 3.2 Технология и опыт предупреждения и разрешение трудовых конфликтов /Ср/	7	6	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 3.3 Зарубежный опыт разрешения социальных конфликтов /Ср/	7	4	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 3.3 Зарубежный опыт разрешения социальных конфликтов /Ср/	7	6	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	
Тема 3.3 Зарубежный опыт разрешения социальных конфликтов /Конс/	7	2	ПК-12.4 ПК-13.1 ПК-13.2	Л1.1	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа обучающихся (СРО) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь с обучающимися, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный,

диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы обучающихся, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Э. А. Самоаева. – Донецк : ДонАУиГС, 2018. – 214 с.	Конфликтология: учебное пособие для студентов ОУ «бакалавр» направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» очной формы обучения (214 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»	https://sochum.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон.б-ка. – Москва. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>

Moodle [Электронный ресурс]: система управления обучением: [база данных] / ФГБОУ "ДОНАУИГС". – Донецк. Доступ через официальный сайт / ФГБОУ "ДОНАУИГС" Режим доступа: <https://elearn.donampa.ru/>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень контрольных вопросов для самоподготовки

К разделу 1

1. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
2. Дайте определение социальному конфликту.
3. Экология как фактор возникновения социального конфликта. Приведите примеры.
4. Назовите причины и факторы возникновения и развития социальных конфликтов.
5. Что такое объект конфликта? Назовите основные характеристики объекта конфликта.
6. Назовите основания, по которым можно классифицировать конфликты.
7. Укажите основные виды типологий конфликта.
8. Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
9. Какие понятия раскрывают структуру конфликта?
10. Чем отличаются объективные и личностные элементы конфликта?
9. Сравните социологический и психологический подходы к анализу конфликта.
10. В чем заключается вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта?
11. Какие типологии конфликтного поведения людей предложены Э. Берном и К. Томасом?
12. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта? В чем специфика исследования конфликта в правоведении?
13. В чем заключается структура конфликта?
14. Проклассифицируйте конфликты.
15. В чем отличие личностных конфликтов от межличностных?
16. Назовите основные типы конфликтов.
17. Назовите основные виды конфликтов.

18. Какие виды конфликтов относятся к социальным
19. В чем заключаются особенности социальных конфликтов?
20. Назовите основные компоненты социального конфликта.
21. Какие причины и факторы влияют на возникновение и развитие социальных конфликтов??
22. Назовите основные этапы развития конфликтов.

К разделу 2

1. Что такое альтернативные способы разрешения конфликтов?
2. Назовите основные способы альтернативного разрешения конфликтов.
3. В чем преимущество альтернативных способов разрешения конфликтов?
4. В чем отличие альтернативных способов разрешения конфликтов от судебного разбирательства?
5. Что такое продуктивные переговоры?
6. Почему переговоры являются основой всех альтернативных способов разрешения конфликтов?
7. Как проводятся групповые переговоры?
8. Что такое медиация?
9. Когда возникает необходимость обращения к медиации?
10. В чем отличие медиации от судебного разбирательства?
11. Что такое референтная группа? Какова ее роль в конфликте?
12. Что такое мини-суд?
13. Когда конфликтующие стороны обращаются к мини-суду?
14. Что такое фасилитация?
15. Назовите основные принципы медиации.
16. С чего начинается медиация?
17. Назовите правила проведения медиации.
18. Назовите основные шаги процесса медиации.
19. Кто такой медиатор?
20. В чем заключаются функции медиатора.
21. Какими правами обладает медиатор?
22. В чем заключается нейтральность и независимость медиатора?
23. В чем отличие медиатора от судьи и арбитра?
24. В чем заключается специфика процесса медиации?
25. Права сторон в процессе медиации.
26. Какие техники применяет медиатор?
27. Как медиатор управляет процессом медиации?
28. Назовите этапы процесса медиации.
29. Назовите основные стадии медиации.
30. Что такое активное слушание?
31. Что такое эхо?
32. Что такое перефразирование и для чего оно применяется?
33. Как медиатор добивается уравнивания позиций сторон?
34. Что такое НАОС?
35. Что такое стартовое предложение?
36. Что такое сепаратные встречи? Когда они проводятся?
37. Какие психологические техники применяет медиатор?
38. Как соблюдается конфиденциальность?
39. Как вырабатывается заключительное соглашение?
40. Что такое ко-медиация?
41. В чем преимущество и недостатки ко-медиации?
42. Какие требования к имиджу медиатора?
43. Что главное в стиле поведения медиатора?
44. Какова ответственность медиатора?
45. Почему может возникнуть конфликт интересов?
46. Назовите основные положения кодекса медиатора.

К разделу 3

1. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
2. Что представляет собой конфликт в организации? Каковы его структурные элементы?
3. Назовите и сравните виды конфликтов в организации.

4. Какова роль медиатора по предупреждению и разрешению конфликтов в организации?
5. Назовите формы и виды практики медиатора в организации.
6. Дайте определение трудовому арбитражу?
7. Когда стороны могут обратиться к трудовому арбитражу?
8. Может ли медиатор быть трудовым арбитром?
9. Что такое медиация-арбитраж? Приведите пример.
10. В чем заключается особенность проведения трудового арбитража?
11. Какова роль службы посредничества и примирения в разрешении трудового конфликта?
12. Кто инициирует трудовой арбитраж?
13. Как выбираются трудовые арбитры?
14. Может ли руководитель выступать в роли арбитра?
15. Какова роль руководителя в предупреждении конфликта?
16. Может ли председатель профсоюза выступать в роли арбитра?
17. Назови основные принципы и правила разрешения социального трудового конфликта.
18. Опишите процедуру проведения трудового арбитража.
19. Опишите основные стратегии поведения конфликтующих сторон.
20. Какова роль переговоров в разрешении трудового конфликта?
21. Какова роль медиатора в разрешении трудового конфликта?
22. Назовите предпосылки возникновения альтернативных способов разрешения конфликтов за рубежом.
23. Какие предпосылки способствовали возникновению медиации в США?
24. Как развивалась медиация в США?
25. Как разрешаются медиабельные дела в США?
26. Какие первоначально были особенностью медиации в Европе?
27. Почему в Европе приняли американскую модель медиации?
28. Престижна ли профессия медиатора за рубежом? Почему?
29. Чем привлекает профессия медиатора?
30. Какова специфика медиации в странах Азии?
31. Когда был принят Закон о медиации в России?
32. Как развивалась медиация на Украине?
33. Какие перспективы развития медиации в отечественной практике разрешения социальных конфликтов?

5.2. Темы письменных работ

Тематика рефератов, эссе.

1. Конфликтология как самостоятельная научная и учебная дисциплина.
2. Взаимосвязь социологии и конфликтологии.
3. Диалектический анализ понятия «конфликт».
4. Переговоры как способ урегулирования социальных конфликтов.
5. Особенность переговоров в больших группах.
7. Взаимосвязь социального конфликта с общественными структурами.
8. Понимание функций конфликта в жизни человека и общества.
9. Объективные и субъективные причины возникновения социальных конфликтов.
10. Пути разрешения конфликта: с позиции силы\власти, с позиции права, с позиции интересов.
11. Наиболее распространенные приемы управления и регулирования конфликтами.
12. Социальное партнерство как институт сближения интересов.
13. Способы и технология управления конфликтами.
14. Морально-этические моменты при разрешении конфликтов.
15. Эффективное общение и конфликты.
16. Стратегия проведения продуктивных переговоров.
17. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.
18. Роль прогнозирования в конфликте.
19. Преимущество альтернативных способов разрешения конфликтов.
20. Искусство медиации.
21. Этика и профессиональная ответственность медиатора.
22. Медиация в США, Европе, России, Беларуси.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Регулирование социальных конфликтов" разработан в

соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".
Фонд оценочных средств дисциплины "Регулирование социальных конфликтов" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачет.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки

РЕЦЕНЗИЯ
на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 «Регулирование социальных конфликтов»

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа

Профиль: «Социальная работа»

Разработчики: ст. преподаватель Мангасаров Г.О.

Кафедра: социологии управления

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины

«Возрастная психология» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки

39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76).

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки магистров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины. В разделе

«Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым. В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося (ПК-12.4, ПК-13.1, ПК-13.2), формируемые в результате освоения дисциплины. Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по курсу, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций. В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом. Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических материалов, библиотечно- информационных ресурсов, что является достаточным для успешного владения дисциплиной.

Таким образом, рабочая программа дисциплины «Регулирование социальных конфликтов» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.

Рецензент:

Е.В. Головлева

Доцент кафедры социологии управления,
канд. психол. наук, доцент

Дата:

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет Юриспруденции и социальных технологий
Кафедра Социологии управления**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине (модулю) «Регулирование социальных конфликтов»

Направление подготовки	39.03.02	Социальная работа
Профиль		«Социальная работа»
Квалификация	Бакалавр	
Форма обучения	Очная	

Донецк
2023

Фонд оценочных средств по государственной итоговой аттестации образовательной программы бакалавриата направления подготовки код В1.В.03 «Регулирование социальных конфликтов» (профиль «Социальная работа») очной формы обучения

Разработчик(и): старший преподаватель Г.О. Мангасаров
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на
заседании кафедры Социологии управления

Протокол заседания кафедры от 19.04.2023 г. № 9

Заведующий кафедрой Я.А. Зырина

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Регулирование
социальных конфликтов»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины (сведения соответствуют разделу РПУД)

Образовательная программа	Бакалавриат	
Направление подготовки	39.03.02 «Социальная работа»	
Количество разделов учебной дисциплины	3	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Относится к вариативной части образовательной программы	
Формы контроля	Зачет	
Показатели	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3	
Семестр	5	
<i>Общая трудоемкость (академ. часов)</i>	108	
<i>Аудиторная работа:</i>	54	
Лекционные занятия	18	
Практические занятия	-	
Семинарские занятия	36	
Самостоятельная работа	54	
Контроль	32	
Недельное количество часов	22	
в т.ч. аудиторных	2	
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет	

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
1	2	3	4
ПК-12,4	Осуществляет стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте	Знать:	
		1.Основные конфликтологические понятия, категории и принципы;	ПК12,4 3-1
		2. Основные теории и концепции разрешения конфликтов альтернативными способами.	ПК12,4 3-2
		Уметь:	
		1.Анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения;	ПК12,4 У-1
		2.Адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях;	ПК12,4 У-2
		Владеть:	
ПК-13,1	Знает закономерности, особенности возникновения и развития конфликтов в социальной работе	1.Современными методами управления социальными конфликтами.	ПК12,4 В-1
		Знать:	
		1. Причины возникновения и методы управления конфликтами в организации;	ПК13,1 3-1
		2.Основные принципы разрешения социальных конфликтов альтернативными методами	ПК13,1 3-2
		Уметь:	
		1.Осуществлять стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте; 2.Диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации.	ПК 13,1 У-1 ПК 13,1 У-2

1	2	3	4
		Владеть:	
		1. Методами профилактики, предупреждения и разрешении конфликтов в социальной работе; 2. Техниками альтернативного разрешения социальных конфликтов	ПК 13,1 В-1 ПК13,1 В-2
ПК- 13,2	Оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения конфликтов	Знать:	
		1. Место и назначение социальных технологий как инновационного способа оптимизации социальной деятельности на всех ее уровнях, прогнозирования как одной из технологий управленческой деятельности в социальных службах;	ПК 13,2 З-1
		2. Факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта в организации.	ПК-13,2 З-2
		Уметь:	
		диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации.	ПК13,2 У-1
		Владеть:	
		1. Навыками разрешения социального конфликта в организации.	ПК 13,2 В-1

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной
образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства*
1.	Раздел 1. Конфликтология как теоретико- методологическая и практическая наука	5	ПК-12,4	реферат
2.	Раздел 2. Современные методы разрешения социальных конфликтов	5	ПК-13,1	Ролевые игры, эссе
3.	Раздел 3. Предупреждение и разрешение социальных конфликтов	5	ПК-13,2	Эссе, ролевые. игры

1.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы		Баллы	Критерии оценивания
		Государственная			
1	2	3	4	5	6
Знает	методы анализа и законы развития управления конфликтами; основные классические и новейшие теории	Отлично		90-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	использовать методы предупреждения и разрешения конфликтов альтернативными способами; диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их				
Владеет	навыками анализа и обобщения материала				
Знает	методы анализа и законы развития	Хорошо		75-89	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	анализировать и диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации с целью предупреждения конфликтов и разрабатывать решения, направленные на их				
Владеет	навыками разрешения социального конфликта в организации;				
Знает	основные теории и концепции разрешения	Удовлетворительно		60-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным
Умеет	адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях				

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная	Баллы		
1	2	3	4	5	6
		Удовлетворительно		60-74	материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Владеет	Основными техниками альтернативного разрешения социальных конфликтов				
Знает	методы основные законы развития	Неудовлетворительно		0-59	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов,
Умеет	анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять основные элементы конфликта и оценивать их влияние на				
Владеет	Слабыми навыками анализа и обобщения материала				

РАЗДЕЛ 2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся. В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

При текущем контроле оценивается: уровень овладения учебным материалом, приобретенных знаний, навыков и умений, активность и добросовестность работы студентов на семинарских занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, качество и полнота подготовленных студентами рефератов или тематических сообщений. Основными видами (средствами) текущего контроля является экспресс-опрос (или «фронтальный» опрос), который осуществляется в начале каждого семинарского занятия в течение 5 - 7 минут. Студенты устно отвечают на поставленный преподавателем вопрос, который формулируется в виде существенной проблемы конкретного содержательного модуля. Оценка по экспресс-опросу учитывается при выставлении общей оценки работы студента на семинарском занятии; опрос студентов по основным вопросам семинарского занятия; проверка во внеучебное время или во время спланированных индивидуальных занятий по отработке студентом материалов за

пропущенные им аудиторные занятия (лекции или семинарское занятие); проверка отработанных учебных материалов студентов, которые занимаются по индивидуальному плану обучения.

Критерии оценивания – система требований (описание и количественное измерение) к уровню знаний и умений, которые обучающиеся должны продемонстрировать для подтверждения результатов обучения.

Количество и сроки контрольных мероприятий, количество баллов, выделяемое на каждое из них, определяется разработчиком рабочей программы учебной дисциплины.

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

Примерное распределение баллов по видам учебной деятельности и формам обучения представлено в приведенных ниже таблицах.

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности (очная форма обучения)

Сумма баллов по разделу	Раздел 1				Раздел 2					
Темы	T.1	T.2	T.3	Контроль знаний раздела учебной дисциплины- 10	T.4	T.5	T.6	T.7		
Виды работ:									Контроль знаний раздела учебной дисциплины-10	Научная составляющая-10
Лекции	1	1	1		1	1	1	1		
Семинарские/ практические занятия	3	3	3		3	3	3	3		
Индивидуальные задания	2	2	2		2	2	2	2		
Самостоятельная работа	2	2	2		2	2	2	2		
Сумма баллов	24				36					Сумма баллов за дисциплину 100

РАЗДЕЛ 3. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1. Оценивание устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы на семинарских занятиях преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной

учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Оценка «5» - три балла - ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - два балла - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 12 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» один - балл - ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - два балла - ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2. Оценивание результатов тестирования обучающихся

В завершении изучения каждого раздела (темы) учебной дисциплины может проводиться тестирование.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставаются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ - 1 балл;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 2 балла за каждый верный ответ и 4 балла за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий - 5 баллов.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (государственная)	Баллы	% правильных ответов
Отлично	6	75-100
Хорошо	4	51-75
Удовлетворительно	2	25-50
Неудовлетворительно	0	менее 25

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тема 1. «Введение в конфликтологию».

Задание 1.1.

Дать определение конфликта. Конфликт это:

- А) Столкновение лбами
- Б) Столкновение интересов
- Г) Драка
- Д) Разговор на повышенных тонах

Задание 1.2.

Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта?

- А) Математикой
- Б) Физикой
- В) Психологией
- Г) Астрономией

Тема 2. «Характеристика конфликта, общая структура и функции».

Задание 2.1.

Продуктивные пути разрешения конфликта

- А) С позиции силы
- Б) С позиции власти
- В) С позиции интересов
- Г) С правовой позиции

Задание 2.2.

Для ведения групповых переговоров:

- А) Выбирают председателя, который руководит процессом;
- Б) Каждая сторона выбирает спикера, который представляет интересы команды;
- В) Вся команда участвует в переговорах, отстаивая свои интересы.
- Г) Выбирают самого авторитетного, который и ведет переговоры

Задание 2.3.

Продуктивные переговоры заканчиваются:

- А) Подписанием соглашения;
- Б) Договором о передаче дела в суд;

- В) Обращением к посреднику.
- Г) Обращением к коллекторам

Тема 3 Динамика конфликта

Задание 3.1.

Медиация – это процесс, в котором:

- А) Медиатор сам выносит решение;
- Б) Медиатор направляет дело в суд;
- В) Стороны сами вырабатывают взаимовыгодное решение.
- Г) Принимает участие судья

Задание 3.2.

Медиатор это:

- А) Независимое нейтральное лицо;
- Б) Профсоюзный лидер на предприятии;
- В) Руководитель организации;
- Г) Приглашенное лицо из другой организации.

Задание 3.3.

НАОС это:

- А) Наихудшая альтернатива обсуждаемому соглашению;
- Б) Наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению;
- В) Ненужная альтернатива обсуждаемому соглашению;
- Г) Не знаю.

Тема 4

Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

Задание 4.1.

Наиболее продуктивная позиция человека при общении это:

- А) Позиция «Родитель»;
- Б) Позиция «Взрослый»;
- В) Позиция «Ребенок».

Задание 4.2

Невербальные сигналы при общении наиболее точно всегда показывают:

- А) Соответствие словесного высказывания;
- Б) Несоответствие тому, что говорит человек, когда он лжет;
- В) Что человек всегда искренен и говорит правду;
- Г) Вообще ничего не показывают.

Тема 5. Конфликты в трудовой деятельности

Задание 5.1

Эмоции – это:

- А) Субъективно переживаемое отношение человека к различным раздражителям;
- Б) Объективно переживаемое отношение человека к различным раздражителям;
- В) Реакция человека на негативное события;

Г) Всплеск эмоций.

Задание 5.2

Стресс – это:

- А) Отношение человека к негативным событиям;
- Б) Ответная реакция организма на внешние раздражители;
- В) Постоянная головная боль и плохое настроение;
- Г) Состояние души.

3.3. Оцениванию результатов ситуационных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
5	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий
4	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
3	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
2	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Ситуация 1 к теме № 1 «Эволюция конфликтологии»

Описание ситуации. Полемика мыслителей древней и современной философии о понимании роли конфликтов и гармонии.

Контрольный вопрос: Как понимается проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии?

Ситуация 2 к теме № 2.2 «Типологии конфликтов»

Описание ситуации. Охарактеризовать основные типы конфликтов

Контрольный вопрос Какие основные виды типологии конфликта: по масштабам, временным параметрам, направленности, результатам и др?.

Ситуация 3 к теме № 2.3 « Динамика конфликта »

Описание ситуации. Представить характеристику открытого конфликта и этапы его развертывания.

Контрольный вопрос: Какой стадии конфликта присущи демонстрация силы, угроза ее применения и применение насилия?

Ситуация 4 к теме № 2.4 « Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия »

Описание ситуации: Описать межгрупповой конфликт в организации.

Контрольный вопрос. Почему совместную деятельность считают наиболее эффективным способом конструктивного решения межгруппового конфликта?

Ситуация 5 к теме № 2.5 «Внутриличностные конфликты»

Описание ситуации. Консультация у конфликтолога по поводу внутриличностного конфликта

Контрольный вопрос. Какая самая общая причина внутриличностного конфликта? Каковы основные негативные и позитивные последствия внутриличностного конфликта?

Ситуация 6 к теме № 3.1 «Диагностика и предупреждение конфликтов»

Описание ситуации. Представить анализ различных элементов конфликтной ситуации в организации.

Контрольный вопрос. В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?

Ситуация 7 к теме № 3.2 «Способы разрешения конфликтов»

Описание ситуации. Представить роль и принципы поведения руководителя (медиатора) в конфликтной ситуации.

Контрольный вопрос: Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?

Ситуация 8 к теме № 3.3 «Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта»

Описание ситуации. Описать роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта

Контрольный вопрос: Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?

3.4. Рекомендации по оцениванию результатов деловой (ролевой) игры

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
5 баллов (отлично)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как участнику группы), если содержание его деятельности полностью соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; четко организована работа по сюжету игры, присутствует вариативность в разрешении игровой ситуации, комментарии по ходу игры основываются на понятийном аппарате предметной области и иллюстрируют основные закономерности
3 балла (хорошо)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в основном соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет находит развитие, комментарии по ходу игры включают понятийный аппарат предметной области и отражают в основном понимание прикладного аспекта изучаемой дисциплины
1 балл (удовлетворительно)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в целом соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не детализируется, комментарии по ходу игры в небольшой степени опираются на понятийный аппарат предметной области, прикладной аспект изучаемой дисциплины представлен
0 баллов (неудовлетворительно)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности лишь частично соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не развивается, комментарии по ходу игры отсутствуют, обучающийся не демонстрирует понимания прикладного

ТИПОВАЯ ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Деловая игра к теме № 2.4 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»

Тема (проблема) Социальный конфликт между соседями

Концепция игры: Конфликт между соседями из-за того, что один из них работает в ночную смену и спит днем, в то время, когда дети второго играют дома и шумят.

Роли (ролевые группы)

Позиция первого соседа:

Вы работаете на военном заводе и одну неделю в месяц по графику работаете в ночную смену. Ваша работа требует внимания и точности, поэтому Вам требуется полноценный отдых перед выходом на смену.

Позиция второго соседа

У Вас двое детей – 2 года и 5 лет. Вы недавно переехали в этот дом. А в этом районе невозможно устроить детей в садик. Целый день Вы на работе и вынуждены оставлять детей одних, забегая на перерыв домой.

Ожидаемый результат: с помощью медиатора конфликт должен быть урегулирован и стороны должны прийти к взаимному согласию.

1. 3.6. Оцениванию ответов на вопросы для собеседования по учебной дисциплине «Регулирование социальных конфликтов»

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
(отлично) 5 баллов	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины четко и полно, приводя соответствующие примеры.
(хорошо) 4 балла	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины
(удовлетворительно) 3 балла	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины
(неудовлетворительно) 2 балла	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи

**ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ СОБЕСЕДОВАНИЯ
ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

К разделу 1

1. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
2. Дайте определение социальному конфликту.
3. Экология как фактор возникновения социального конфликта. Приведите примеры.
4. Назовите причины и факторы возникновения и развития социальных конфликтов.
5. Что такое объект конфликта? Назовите основные характеристики объекта конфликта.
6. Назовите основания, по которым можно классифицировать конфликты.
7. Укажите основные виды типологий конфликта.
8. Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
9. Какие понятия раскрывают структуру конфликта?
10. Чем отличаются объективные и личностные элементы конфликта?
9. Сравните социологический и психологический подходы к анализу конфликта.

10. В чем заключается вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта?
11. Какие типологии конфликтного поведения людей предложены Э. Берном и К. Томасом?
12. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта? В чем специфика исследования конфликта в правоведении?
13. В чем заключается структура конфликта?
14. Проклассифицируйте конфликты.
15. В чем отличие личностных конфликтов от межличностных?
16. Назовите основные типы конфликтов.
17. Назовите основные виды конфликтов.
18. Какие виды конфликтов относятся к социальным?
19. В чем заключаются особенности социальных конфликтов?
20. Назовите основные компоненты социального конфликта.
21. Какие причины и факторы влияют на возникновение и развитие социальных конфликтов??
22. Назовите основные этапы развития конфликтов.

К разделу 2

1. Что такое альтернативные способы разрешения конфликтов?
2. Назовите основные способы альтернативного разрешения конфликтов.
3. В чем преимущество альтернативных способов разрешения конфликтов?
4. В чем отличие альтернативных способов разрешения конфликтов от судебного разбирательства?
5. Что такое продуктивные переговоры?
6. Почему переговоры являются основой всех альтернативных способов разрешения конфликтов?
7. Как проводятся групповые переговоры?
8. Что такое медиация?
9. Когда возникает необходимость обращения к медиации?
10. В чем отличие медиации от судебного разбирательства?
11. Что такое референтная группа? Какова ее роль в конфликте?
12. Что такое мини-суд?
13. Когда конфликтующие стороны обращаются к мини-суду?
14. Что такое фасилитация?
15. Назовите основные принципы медиации.
16. С чего начинается медиация?
17. Назовите правила проведения медиации.
18. Назовите основные шаги процесса медиации.
19. Кто такой медиатор?
20. В чем заключаются функции медиатора.
21. Какими правами обладает медиатор?
22. В чем заключается нейтральность и независимость медиатора?
23. В чем отличие медиатора от судьи и арбитра?
24. В чем заключается специфика процесса медиации?
25. Права сторон в процессе медиации.
26. Какие техники применяет медиатор?
27. Как медиатор управляет процессом медиации?
28. Назовите этапы процесса медиации.
29. Назовите основные стадии медиации.
30. Что такое активное слушание?
31. Что такое эхо?

32. Что такое перефразирование и для чего оно применяется?
33. Как медиатор добивается уравнивания позиций сторон?
34. Что такое НАОС?
35. Что такое стартовое предложение?
36. Что такое сепаратные встречи? Когда они проводятся?
37. Какие психологические техники применяет медиатор?
38. Как соблюдается конфиденциальность?
39. Как вырабатывается заключительное соглашение?
40. Что такое ко-медиация?
41. В чем преимущество и недостатки ко-медиации?
42. Какие требования к имиджу медиатора?
43. Что главное в стиле поведения медиатора?
44. Какова ответственность медиатора?
45. Почему может возникнуть конфликт интересов?
46. Назовите основные положения кодекса медиатора.

К разделу 3

1. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
2. Что представляет собой конфликт в организации? Каковы его структурные элементы?
3. Назовите и сравните виды конфликтов в организации.
4. Какова роль медиатора по предупреждению и разрешению конфликтов в организации?
5. Назовите формы и виды практики медиатора в организации.
6. Дайте определение трудовому арбитражу?
7. Когда стороны могут обратиться к трудовому арбитражу?
8. Может ли медиатор быть трудовым арбитром?
9. Что такое медиация-арбитраж? Приведите пример.
10. В чем заключается особенность проведения трудового арбитража?
11. Какова роль службы посредничества и примирения в разрешении трудового конфликта?
12. Кто инициирует трудовой арбитраж?
13. Как выбираются трудовые арбитры?
14. Может ли руководитель выступать в роли арбитра?
15. Какова роль руководителя в предупреждении конфликта?
16. Может ли председатель профсоюза выступать в роли арбитра?
17. Назови основные принципы и правила разрешения социального трудового конфликта.
18. Опишите процедуру проведения трудового арбитража.
19. Опишите основные стратегии поведения конфликтующих сторон.
20. Какова роль переговоров в разрешении трудового конфликта?
21. Какова роль медиатора в разрешении трудового конфликта?
22. Назовите предпосылки возникновения альтернативных способов разрешения конфликтов за рубежом.
23. Какие предпосылки способствовали возникновению медиации в США?
24. Как развивалась медиация в США?
25. Как разрешаются медиабельные дела в США?
26. Какие первоначально были особенностью медиации в Европе?
27. Почему в Европе приняли американскую модель медиации?
28. Престижна ли профессия медиатора за рубежом? Почему?
29. Чем привлекает профессия медиатора?
30. Какова специфика медиации в странах Азии?

31. Когда был принят Закон о медиации в России?
 32. Как развивалась медиация на Украине?
 33. Какие перспективы развития медиации в отечественной практике разрешения социальных конфликтов?

33.7. Оценивание раскрытия дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспуты, дебаты).

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
3 балла (отлично)	- полное раскрытие темы; - указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы; - правильная формулировка понятий и категорий; - самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; - использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных
2 балла (хорошо)	- недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной
1 балл (удовлетворительно)	- отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной- двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы
0 баллов (неудовлетворительно)	- содержание темы не раскрыто; - большое количество существенных ошибок; - отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок

ТЕМЫ ДЛЯ ДИСКУССИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Конфликтология как самостоятельная научная и учебная дисциплина.
2. Взаимосвязь политической социологии и конфликтологии.
3. Перспективы развития альтернативных способов урегулирования конфликтов в ДНР.

4. Государственные и общественные механизмы регулирования социальных противоречий.

33.8. Оценивание эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
10 (отлично)	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
8 (хорошо)	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки.
4 (удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
2 (неудовлетворительно)	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы..

ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Диалектический анализ понятия «конфликт».
2. Проблема дифференциации категорий конфликтологии.
3. Типичные особенности поведения субъекта в конфликтных ситуациях.

4. Взаимосвязь социального конфликта с общественными структурами.
5. Понимание функций конфликта в жизни человека и общества.
6. Психологическая обусловленность конфликтов. Роль тревоги и тревожности в конфликте.
7. Конфликтность и толерантность как качества личности. Толерантность и конфликтность в действиях участников конфликта.
8. Объективные и субъективные причины возникновения социальных конфликтов.
9. Процесс преобразования конфликтной ситуации в конфликт.
10. Социально-этнические потребности; система и структура межэтнического конфликта.
11. Соотношение глобальных проблем и глобальных конфликтов.
12. Конфликты и проблемы насилия.
13. Социальные роли и ролевой конфликт.
14. Конфликты в подростковом возрасте: пути их преодоления и предупреждения
15. Объективные возможности для обнаружения конфликта и его регулирования.
16. Субъективное и объективное восприятие конфликта.
17. Наиболее распространенные приемы управления и регулирования конфликтами.
18. Социальное партнерство как институт сближения интересов.
19. Социально-психологический контекст конфликта.
20. Способы и технология управления конфликтами.
21. Морально-этические моменты при разрешении конфликтов.
22. Эффективное общение и конфликты.
23. Обретение стрессоустойчивости как способ предупреждения конфликтов.
28. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.
29. Роль прогнозирования в конфликте.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет)

№ п/п	Содержание оценочного средства (вопросы к зачету)	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
Раздел 1. Тема 1.1.		
1	Современные социологические концепции конфликта.	ПК-12,4
2	Разработка конфликтологических проблем в социологии.	ПК-12,4
3	Конфликтология как особое направление общественного познания.	ПК-12,4
Раздел 1. Тема 1.2.		
1	Определение понятия «конфликт».	ПК-13,1
2	Типология и классификация конфликтов.	ПК-13,1
Раздел 2. Тема 2.1		
1	Основные структурные элементы конфликта, их характеристика	ПК-13,1
2	Динамика конфликта.	ПК-13,1
3	Понятие и характеристика внутриличностного конфликта.	ПК-13,1
Раздел 2. Тема 2.2.		
1	Ролевой конфликт как распространенная форма внутриличностного конфликта	ПК 12,4, ПК-13,1
2	Межличностный конфликт: понятие, причины, структура, элементы и формы.	ПК 12,4, ПК-13,1
3	Семейные конфликты, их специфика и особенности.	ПК 12,4, ПК-13,1
Раздел 2. Тема 2.3.		
1	Особенности межгрупповых конфликтов.	ПК 12,4, ПК-13,1
2	Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Конструктивное и деструктивное разрешение конфликтов.	ПК 12,4, ПК-13,1
3	Стратегии выхода из конфликта.	ПК 12,4, ПК-13,1
Раздел 2. Тема 2.4.		
1	Социально-экономические и социально-политические конфликты.	ПК 12,4, ПК-13,1
2	Понятия «межнациональный конфликт» и «межэтнический конфликт». Сущность данных конфликтов.	ПК 12,4, ПК-13,1
3	Управление конфликтами как совокупность нескольких видов деятельности.	ПК 12,4, ПК-13,1
Раздел 2. Тема 2.5.		
1	Управление конфликтами как совокупность нескольких видов деятельности.	ПК 12,4, ПК-13,1, ПК-13,2

№ п/п	Содержание оценочного средства (вопросы к зачету)	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
2	Прогнозирование конфликта как вид управленческого воздействия на конфликт	ПК 12,4, ПК-13,1
3	Содержание, основные этапы, методы управления конфликтами.	ПК 12,4, ПК-13,1
Раздел 3. Тема 3.1.		
1	Технологии управления конфликтами.	ПК 12,4, ПК-13,1
2	Методы диагностики конфликтов	ПК 12,4, ПК-13,1
3	Технология предупреждения конфликтов.	ПК 12,4, ПК-13,1
Раздел 3. Тема 3.2.		
1	Административные и структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.	ПК 12,4, ПК-13,1, ПК-13,2
2	Технологии сдерживание и регулирования конфликтов.	ПК 12,4, ПК-13,1, ПК-13,2
3	Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов.	ПК 12,4, ПК-13,1, ПК-13,2
Раздел 3. Тема 3.3.		
1	Использования руководителем различных стилей управления конфликтами.	ПК 12,4, ПК-13,1
2	Роль личного примера руководителя в управлении конфликтами.	ПК 12,4, ПК-13,1
3	Руководитель как субъект и посредник в конфликте.	ПК 12,4, ПК-13,1

Оценивание знаний обучающихся в ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» осуществляется на основе подсчета результатов текущей успеваемости и экзаменов, то есть итоговая оценка по учебной дисциплине является суммой баллов за выполнение всех задач учебной деятельности во время лекций, семинарских (или практических) и индивидуальных занятий, самостоятельной работы студента и за составленный экзамен.

Объектом оценивания знаний студентов является программный материал учебной дисциплины, который проверяется при текущем и итоговом контроле с целью установления уровня и качества усвоения знаний, формирования необходимых для будущей профессиональной деятельности навыков и умений. Каждая учебная дисциплина предусматривает конкретный перечень видов работ, которые должен выполнить студент, и соответствующие критерии их оценки, определяются кафедрой и приводятся в виде отдельных таблиц или нескольких абзацев текста в рабочей учебной программе дисциплины.

Контроль успеваемости студента включает следующие виды: текущий, модульный за отдельными содержательными модулями, итоговый модульный за всю учебную дисциплину, семестровый (академический):

- **текущий контроль** предполагает оценивания успеваемости студентов во время аудиторных (семинарских, практических, индивидуальных) занятий и выполнения ими отдельных индивидуальных, контрольных заданий (написание рефератов, тематических

сообщений, решение практических задач и т.п.). Содержание текущего контроля и критерии оценки работы студента в указанных пределах отображается в рабочей учебной программе (разделы «Средства контроля знаний студентов по каждому зачетному модулю» и «Критерии оценки знаний студентов по каждому модулю»).

При текущем контроле оценивается: активность работы студентов на семинарских или практических занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, контрольных работ, решения практических задач, качество подготовленных студентами рефератов или тематических сообщений;

- **модульный контроль за отдельный Содержательный модуль** - оценка в баллах уровня проработки студентом теоретического и практического материала в пределах отдельного зачетного модуля определенной учебной дисциплины, успешности выполнения им фонда тестовых заданий (или модульной контрольной работы, если это предусмотрено рабочей учебной программой).

При модульном контроле оценивается в баллах уровень теоретической (знаний) и практической (навыков и умений) подготовки студента за все содержательные модули, составляющие отдельный Содержательный модуль. Форма проведения модульного контроля преимущественно является письменным или устное проведение.

- **итоговый модульный контроль** - это накопленная студентом за все зачетные модули и сумма баллов. Для учебных дисциплин, которые изучаются более одного семестра, оценивания достижений студента по 100-балльной шкале осуществляется в каждом семестре;

- **семестровый (академический) контроль** предусматривает проведение зачетов, во время которых студенту выставляется окончательная оценка по учебной дисциплине, которая выводится из суммы баллов по результатам итогового модульного контроля и сдачи экзамена по учебной дисциплине.

Общая итоговая оценка по дисциплине выводится из суммы баллов за текущую успеваемость (результат усвоения отдельных зачетных модулей) и за зачет (дифференцированный зачет). Для выставления общей итоговой оценки за учебную дисциплину сумме баллов за текущую успеваемость добавляется сумма баллов по сдаче экзамена. Полученное общее количество баллов делится на 2, что и составляет итоговое число баллов за учебную дисциплину.

Учебные достижения обучающегося по изучению содержания учебных дисциплин по видам деятельности отражаются в «Ведомости учета текущей и итоговой успеваемости».

В ведомости учета текущей и итоговой успеваемости записываются итоговое количество баллов по шкале ДонГУУ, оценка по национальной (четырехбалльной) шкале и оценка по шкале ECTS.

В случае, если ответы студента на зачете оценен менее чем в 50 баллов, он получает за зачет общую неудовлетворительную оценку, указывается в ведомости учета текущей и итоговой успеваемости, и считается аттестованным по данной учебной дисциплины. Если студент не явился на зачет, в экзаменационной ведомости преподавателем делается отметка «не явился». Если студент не явился на зачет без уважительных причин, декан факультета (заведующий кафедрой) выставляет ему оценку «неудовлетворительно».

Неудовлетворительная оценка за экзамен предусматривает повторное составление студентом зачета до начала нового учебного года (порядок ликвидации академической задолженности регулируется распоряжением ДонГУУ № 29 от 06.07.2006 г. Повторная сдача экзамена допускается не более двух раз: первый раз преподавателю, второй - комиссии, которая создается деканом факультета (заведующим отделением).

Перечень вопросов к итоговому контролю знаний студентов

1. Конфликтология как особое направление общественного познания.

2. Разработка конфликтологических проблем в социологии.
3. Определение понятия «конфликт».
4. Типология и классификация конфликтов.
5. Основные виды конфликтов.
6. Определение социальных видов конфликтов.
7. Особенности социальных конфликтов.
8. Способы разрешения межличностных конфликтов.
9. Альтернативные способы разрешения конфликтов.
10. Медиация – арбитраж.
11. Мини-суд.
12. Определение медиации и ее преимущества.
13. Отличие медиации от судебного разбирательства.
14. Нейтральность медиатора и соблюдение конфиденциальности.
15. Основные принципы медиации.
16. Вступительное слово медиатора.
17. Шаги процесса медиации.
18. Координация дела на медиацию.
16. Преимущество и недостатки ко-медиации.
17. Стратегия проведения межгрупповых переговоров.
18. Влияние референтной группы на ход переговоров.
19. Имидж и стиль поведения медиатора.
20. Кодекс медиатора.
21. Стартовое предложение и поиск НАОС.
22. Стратегии выхода из конфликта.
23. Принципы проведения сепаратных встреч.
24. Заключительное соглашение.
25. Этики и профессиональная ответственность медиатора.
25. Арбитраж при разрешении трудовых споров.
26. Нейтральность медиатора.
27. Процедура проведения трудового арбитража.
28. Роль медиатора в разрешении трудового конфликта.
29. Медиация в США и других странах.
30. Медиация в России.