

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лина Юлиановна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 27.04.2023  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ee7507265ba503fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет**

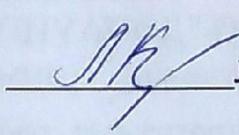
**Юриспруденции и социальных технологий**

**Кафедра**

**Социологии управления**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

  
Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.03**

**"Регулирование социальных конфликтов"**

**Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа**  
**Профиль «Социальная работа»**

Квалификация

**БАКАЛАВР**

Форма обучения

**Очная**

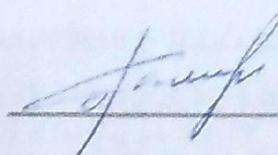
Общая трудоемкость

**3 ЗЕТ**

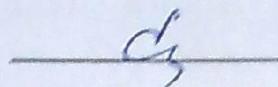
Год начала подготовки по учебному плану

**2023**

Составитель(и):  
ст. преподаватель

  
Г.О. Мангасаров

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

  
Е.В. Головлева

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).

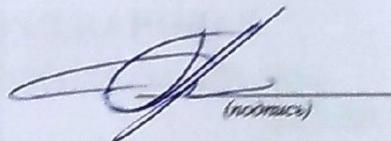
Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана: 39.03.02 Социальная работа, утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 г. протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социологии управления

Протокол от 19.04.2023 г. № 9

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

  
(подпись)

**1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)**

*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.

*Задачи учебной дисциплины:*

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

**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Коды компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-12,4	Осуществляет стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные конфликтологические понятия, категории и принципы;</li> <li>- основные теории и концепции разрешения конфликтов альтернативными способами;</li> <li>- факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта;</li> <li>- классификацию конфликтов;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения;</li> <li>- адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современными методами управления социальными конфликтами.</li> </ul>
ПК-13,1	Знает закономерности, особенности возникновения и развития конфликтов в социальной работе	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- причины возникновения и методы управления конфликтами в организации;</li> <li>- основные принципы разрешения социальных конфликтов альтернативными методами</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте;</li> <li>- диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p>

		<p>-методами профилактики, предупреждения и разрешении конфликтов в социальной работе;</p> <p>- техниками альтернативного разрешения социальных конфликтов</p>
ПК-13.2	<p>Оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения конфликтов</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта в организации.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение;</li> <li>- диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разрешения социального конфликта в организации;</li> <li>- навыками диагностики конфликтов в организации и разработки мероприятий по их предупреждению и разрешению.</li> </ul>

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Регулирование социальных конфликтов» относится к вариативной части профессионального цикла (обязательные дисциплины).

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Изучение дисциплины «Регулирование социальных конфликтов» базируется на знаниях, умениях, владениях навыками, полученными в результате усвоения гуманитарных дисциплин общеобразовательного уровня: «Социология», «Правоведение», «Конфликтология».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, умения, владение навыками, полученными при освоении дисциплины «Регулирование социальных конфликтов» могут служить основой для освоения студентами следующих дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла: «Психология семейных отношений», «Отраслевое законодательство в социальной работе», «Социальная психология», «Гендерология и феминология».

## 3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

	Зачетные единицы (кредиты ECTS)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр № 5	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>-</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>54</b>	<b>-</b>
В том числе:					
Лекции				<b>18</b>	<b>-</b>
Семинарские занятия				<b>36</b>	<b>-</b>
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>54</b>	<b>-</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
Зачет				<b>зачет</b>	

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Конфликтология как теоретико-методологическая и практическая наука</b>										
<b>Тема 1.1</b> Эволюция конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	2	-	4	6	12	-	-	-	-	-
<b>Тема 1.2</b> Классификация конфликтов и специфика социальных конфликтов	2	-	4	6	12	-	-	-	-	-
<b>Итого по разделу:</b>	4		8	12	24	-	-	-	-	-
<b>Раздел 2. Современные методы разрешения социальных конфликтов</b>										

<b>Тема 2.1</b> Медиация и другие альтернативные способы разрешения конфликтов.	2		4	6	12	-	-	-	-	-
<b>Тема 2.2</b> Правила медиации, шаги и модель процесса медиации	2		4	6	12	-	-	-	-	-
<b>Тема 2.3</b> Коммуникационные навыки участников процесса, техники медиации	2	-	4	6	12	-	-	-	-	-
<b>Тема 2.4</b> Кодекс профессиональной этики и требования к личности медиатора	2	-	4	6	12	-	-	-	-	-
<b>Итого по разделу:</b>	8	-	16	24	48	-	-	-	-	-
<b>Раздел 3 Предупреждение и разрешение социальных конфликтов</b>										
<b>Тема 3.1</b> Способы предупреждения и разрешения социальных конфликтов в современном мире.	2	-	4	6	12	-	-	-	-	-
<b>Тема 3.2</b> Технология и опыт предупреждения и разрешение трудовых конфликтов	2		4	6	12					
<b>Тема 3.3</b> Зарубежный опыт разрешения социальных конфликтов	2		4	6	12					
<b>Итого по разделу:</b>	6	-	12	18	36	-	-	-	-	-
<b>Всего за семестр:</b>	18	-	36	54	108	-	-		-	-

**5. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения необходимого для освоения дисциплины (модуля)**

<b>5.1</b>	<b>Перечень основной учебной литературы</b>
Л.1.1.	А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. Конфликтология [Текст] / - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2008. - 496 с.
Л.1.2.	А. Я. Кибанов [и др.]. Конфликтология [Текст] : учебник / - 2-е изд., перераб. и

	п. - М. : Инфра-М, 2009. - 304 с. : табл.
Л.1.3.	В. П. Ратников. Конфликтология [Текст] : учебник / - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2009. - 512 с.
Л.1.4.	Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н. В. Маловой — Калуга: Духовное познание, 2004. — 176 с.
Л.1.5.	Шамликашвили Цисана. Медиация как метод внесудебного разрешения споров /— М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2006. — 86 с.
<b>5.2.</b>	<b>Перечень дополнительной литературы</b>
Л.2.1.	Асадов А.Н. Управление конфликтами в организации [Текст] / А.Н. Асадов. - Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПб.:ГУЭФ, 2007 – 488 с.
Л.2.2.	Большая энциклопедия психологических тестов [Текст] / авт.-сост. А. Карелин. - М. : Эксмо, 2007. - 416 с.
Л.2.3.	Волков, Б. С. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова . - М. : Академический проект : Трикта, 2005. - 384 с. (фонд библиотеки вуза).
Л.2.4.	Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии [Текст] / С.М. Емельянов. – 2-е изд. – СПб, Питер, 2005. - 215 с.
Л.2.5.	Н. И. Леонов. Конфликтология: хрестоматия [Текст]: учебное пособие / - 3-е изд., испр. и доп. - М. : МПСИ; Воронеж : НПО " Модэк ", 2005. - 368 с.
Л.2.6.	В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. Психологический словарь [Текст] : словарь / - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : АСТ : Астрель : Транзиткнига, 2004. - 480 с.
Л.2.7.	Самыгин, С. И. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 3-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2012. - 440 с. (фонд библиотеки вуза).
<b>М.3.</b>	<b>Перечень методических разработок</b>
М.3.1.	Практика разрешения конфликтов. Методические рекомендации. Талдыкоган, 2005, 55 с.
М.3.2.	О.В. Алахвердова, А.Д.Карпенко. Медиация. Пособие для посредников-медиаторов. Санкт-Петербург, 1999, 55 с.
М.3.3.	Г.О.Мангасаров. Методическое пособие. Альтернативные способы разрешения конфликтов. Медиация (посредничество). Донецк, 2011, 41 с.
<b>5.3.</b>	<b>Перечень электронных ресурсов</b>
Э.1.	<a href="http://www.knigafund.ru/books/18485">http://www.knigafund.ru/books/18485</a>
Э.2.	<a href="http://kadrovik.ru/">http://kadrovik.ru/</a>
Э.3.	<a href="http://psystudy.ru/">http://psystudy.ru/</a>
Э.4.	<a href="http://www.bibliotekar.ru">http://www.bibliotekar.ru</a>
Э.5.	<a href="https://cyberleninka.ru › article › mediatsiya-kak-sposob-razresheniya-kon">https://cyberleninka.ru › article › mediatsiya-kak-sposob-razresheniya-kon.</a>
Э.6.	<a href="http://www.bibliotekar.ru">http://www.bibliotekar.ru</a>
Э.7.	<a href="http://www.jobgrade.ru">http://www.jobgrade.ru</a>

## 6. Образовательные технологии

Технология контекстного и интерактивного обучения.

Вид технологии и/или метода	
Традиционные образовательные технологии	Технология игрового обучения
	Технология проведения учебной дискуссии
	Технология объяснительно-иллюстративного обучения
	Технология балльно-рейтингового контроля
Инновационные техники	Техники группового взаимодействия
Инновационные методы	Диалоговая лекция
	Лекция-конференция
	Игровой семинар: семиотический подход (бинарные

	оппозиции).
	Семинар-дискуссионная площадка
	Методика мозгового штурма
	Коллективное обсуждение на семинарах вариантов решения задач повышенной сложности.

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

Информационные технологии не применяются.

Программное обеспечение не применяется.

Информационные справочные системы не используются.

## **8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **8.1. Виды текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся**

**Текущий контроль** проводится с целью проверки усвоения обучающимися основных положений лекционного материала и материала, обработанного ими во время самостоятельной работы; предусматривает оценивание успеваемости студентов во время аудиторных (семинарских, индивидуальных) занятий и выполнения ими отдельных индивидуальных, контрольных заданий (написание рефератов, тематических или информационно-научных сообщений и т.д.).

При текущем контроле оценивается: уровень овладения учебным материалом, приобретенных знаний, навыков и умений, активность и добросовестность работы обучающихся на семинарских занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, качество и полнота подготовленных обучающимися 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. обучающиеся 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 обучающегося на семинарском занятии; опрос обучающихся по основным вопросам семинарского занятия; проверка во внеучебное время или во время спланированных индивидуальных занятий по отработке обучающегося материалов за пропущенные им аудиторные занятия (лекции или семинарское занятие); проверка отработанных учебных материалов обучающихся, которые занимаются по индивидуальному плану обучения.

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

Промежуточная аттестация и текущий контроль осуществляются согласно локальным документам: «Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», «Порядок организации балльно-рейтинговой системы оценки качества освоения основных образовательных программ в ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы».

### **8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Результаты оцениваются согласно «Порядку организации учебного процесса в ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы» по государственной шкале и шкале ECTS.

### Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

#### 8.3. Критерии оценивания работы обучающегося

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

Формы текущего контроля разрабатываются и устанавливаются кафедрой, обеспечивающей соответствующие дисциплины.

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

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

#### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

##### 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?

### **Критерии оценивания устных ответов обучающихся на семинарских занятиях**

**3 балла** - ставится за ответ, который: показывает прочные знания основных положений и процессов изучаемой предметной области; отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; демонстрирует владение терминологическим аппаратом, умение объяснять сущность явлений и процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; показывает свободное владение монологической речью, является логичным и последовательным.

**2 балла** - ставится за ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки 3 балла, но допускает 1–2 ошибки или неточности в ответе, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**1 балл** - ставится за ответ, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; или не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**Не насчитываются баллы** за ответ, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса изучаемой темы, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

## **9. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций**

### **9.1. Виды промежуточной аттестации**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация в форме экзамена позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине и может осуществляться в устной форме.

### **9.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

#### **Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS**

<i>По шкале ECTS</i>	<i>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</i>	<i>По государственной шкале</i>	<i>Определение</i>
A	90-100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей

В	80-89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
С	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
Д	70-74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
Е	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

### 9.3. Критерии оценки работы обучающегося

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

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

#### 9.3.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

##### 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, Украине.

#### **Вопросы для подготовки к зачету**

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 и на Украине.

#### **Критерии оценивания ответов обучающихся во время сдачи зачета**

**90-100 баллов (А) - оценка «отлично»** ставится обучающемуся, показавшему творческий уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, может привести примеры;

- не затрудняется с ответом при видоизменении задания;

- свободно справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения;

- умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

**80 - 89 баллов (B) - оценка «хорошо»** ставится обучающимся, демонстрирующему продуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос (допускается до 10% ошибок или неточностей, не искажающие суть излагаемого материала);

- может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**75 - 79 баллов (C) - оценка «хорошо»** ставится обучающимся, демонстрирующему продуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос (допускается до 15% ошибок или неточностей, не искажающие суть излагаемого материала);

- может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**70 - 74 балла (D) - оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, демонстрирующему репродуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает значительные неточности;

- использует при ответе недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

- испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

**60 - 69 баллов (E) - оценка «удовлетворительно»** ставится обучающимся, демонстрирующему репродуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся усвоил только основной материал, но допускает значительные неточности;

- использует при ответе не правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала ;

- затрудняется в выполнении практических заданий.

**35 – 59 баллов (FX) - оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающимся, если:

- обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки;

- выполняет практические задания с большими затруднениями;

- имеет реальную потенциальную возможность подготовиться к повторной аттестации.

**0 – 34 балла (F) - оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающимся комиссией, если:

- обучающийся не знает программный материал;

- не может выполнить практические задания;

- нуждается в обязательном повторном изучении дисциплины.

## 10. Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения обучающимся новых для него знаний и умений

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм:

- самоконтроль и самооценка обучающегося;
- контроль и оценка со стороны преподавателя.

Изучении дисциплины «конфликтология» предусматривает два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

*Аудиторная самостоятельная работа* по дисциплине выполняется на учебных (лекционных и практических) занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

*Внеаудиторная самостоятельная работа* выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

*Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:*

1. Выполнение учебного задания.
2. Подбор научно-методической литературы по заданной проблеме.
3. Подготовка выступления по заданной теме по нескольким источникам.
4. Сравнение позиций авторов, выявление общего и особенного в их взглядах.
5. Составление краткой аннотации прочитанного, плана выступления, его тезисов.
6. Анализ конфликтной ситуации (формула конфликта и динамика развития).
7. Решение конфликтологических задач (структура конфликта, функции, динамика).
8. Профилактика и предупреждение конфликтных ситуаций в социальной сфере.
9. Подбор и изучение диагностического инструментария по проблеме.
10. Написание рефератов и эссе по предложенной тематике.

*Для качественного освоения дисциплины «конфликтология» обучающимся необходимо:*

- В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

- При подготовке к семинарским занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие.

- С целью более глубокого усвоения изучаемого материала задавать вопросы преподавателю. После подведения итогов семинарского занятия устранить недостатки, отмеченные преподавателем.

*Устные ответы* на контрольные вопросы семинара должны кратко отражать все главные аспекты проблемы (как теоретические, так и практические).

*Письменный доклад* - основательное раскрытие отдельного контрольного вопроса при самостоятельной работе. Письменный доклад предусматривает произвольное оформления с минимумом формальных требований, но выступление перед аудиторией является обязательным.

*Дополнение* - по желанию обучающегося более глубокое разъяснение определенной грани контрольного вопроса - после доклада или ответа другого студента.

**Дополнительное сообщение** - сообщение, тему которого избрал обучающийся и согласовал ее с преподавателем.

**Эссе** — краткое, свободное прозаическое сочинение, рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе. введение, основная часть, заключение

**Реферат** - письменная самостоятельная работа обучающегося по установленной тематике. Имеет цель обзора весомого фрагмента по определенной теме и поэтому требует от обучающегося умения творчески работать с литературными источниками.

Реферат должен включать титульный лист, содержание, выводы, список использованных источников. Требования оформления ссылок, цитат, таблиц и рисунков – общенаучные. объем реферата - 10-20 листов формата А4. Защита реферата предполагает предварительную проверку его преподавателем и выступления с тезисами на семинарском занятии.

**Методические рекомендации по самостоятельной работе** обучающегося.

**Самостоятельная работа** является важным элементом всей системы подготовки в высшем учебном заведении и способствует лучшему усвоению и эффективному освоению учебного материала. К самостоятельной работе относятся такие виды работ, которые обучающиеся выполняют при подготовке ко всем аудиторным занятиям, в процессе подготовки индивидуальных задач, учебно-поисковой или научно-исследовательской деятельности, независимо от того, проводится ли она без участия или в условиях консультирование преподавателем вне расписания или по расписанию, регламентирующий самостоятельную подготовку.

Самостоятельная работа обучающихся является основной формой овладения знаниями в свободное от аудиторных занятий время.

По дисциплине «Конфликтология» рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение и углубленное обработки определенных разделов дисциплины и отдельных вопросов;
- изучение материала лекций по конспектам, учебниками и специальной литературой;
- подготовка к семинарским занятиям;
- выполнение индивидуальных заданий;
- написание рефератов;
- подготовка докладов на студенческие научные конференции.

Сущность индивидуальных заданий по дисциплине «Конфликтология» заключается в организации активного поиска адекватных приемов решения проблемных конфликтных ситуаций (ситуационных задач), предложенных преподавателем или самостоятельно сформулированных студентом.

По дисциплине «Конфликтология» предусмотрены следующие формы индивидуальных задач:

- решение ситуационных задач;
- выполнение творческих заданий;
- индивидуальное научно-исследовательское задание.

К индивидуальной работе относятся творческие и индивидуальные учебно-исследовательские задачи:

- исследования практических ситуаций;
- подготовка реферативных материалов на актуальные темы с элементами научного исследования и его презентация;;

- написание эссе;
- составление и решение задач;
- разработка моделей, явлений и процессов;
- аннотация разработанной дополнительной литературы;
- разработка и решение тестовых задач;;
- выполнения в индивидуальном порядке упражнений разного уровня сложности;
- аннотация прочитанной литературы с элементами научно-исследовательской работы;
- поиск в компьютерных сетях дополнительного учебного материала предложенным преподавателем тем;
- аннотации видеofilмов, просмотренных в аудитории и видео-лабораториях;
- сбор информации и ознакомление с зарубежным опытом, что касается определенной учебной проблемы.

Индивидуальная работа обучающийся обеспечивается всеми учебно-методическими средствами, необходимыми для изучения конкретной учебной дисциплины или отдельной темы: учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, методическими рекомендациями (указаниями), практикумами, конспектами лекций, учебно-лабораторным оборудованием, электронно-вычислительной техникой, научной литературой и периодическими изданиями.

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Осуществление образовательного процесса по учебной дисциплине «Регулирование социальных конфликтов» предполагает наличие следующей материально-технической базы:

- библиотечный фонд основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- аудитории, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям, предъявляемым к учебным аудиториям образовательного учреждения высшего профессионального образования;
- компьютерная техника и мультимедийное оборудование;
- рабочее место для организации самостоятельной работы студента в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Регулирование социальных конфликтов»**

шифр дисциплины в учебном плане, наименование

**Направление подготовки 39.03.02. «Социальная работа»**

код, наименование

**Разработчики: Мангасаров Гарри Оникович, старший преподаватель**

(ФИО, НПР, участвовавших в разработке РПУД с указанием должности)

**Кафедра: Социологии управления**

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Регулирование социальных конфликтов» 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 бакалавров/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:

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



Е.В. Головлева

МП

Дата

18.04.2023 г.