

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.09.2023 12:44:36
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт социальной инженерии
Кафедра социологии и рекламных коммуникаций

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в коммерческой сфере

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Профиль	Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года 11 месяцев
Форма обучения	заочная

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология в коммерческой сфере» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № 8 от 10.03.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

1. Доцент С.П. Баймешова
Заведующий кафедрой: Е.Г. Карпова

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Конфликтология в коммерческой сфере» изучается на четвертом курсе
Курсовая работа не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

зачет

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Конфликтология в коммерческой сфере» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Культурологические основы рекламы и связей с общественностью
- Основы рекламной деятельности и PR
- Основы теории коммуникации
- Психология
- Основы культуры и информационной безопасности
- Межкультурные коммуникации
- Семиотика в рекламе и связях с общественностью
- Теория и практика массовой информации
- Религиоведение

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Технология деловых переговоров в рекламе и связях с общественностью
- Гендерные аспекты в рекламе и PR
- Социология рекламы и PR в коммерческой сфере
- Брендинг в коммерческой сфере
- Формирование имиджа коммерческой организации

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении производственной практики и выполнении ВКР.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины являются:

- обучение структуре, динамике, типологии конфликтов, умению выделять объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов, определять среду конфликта, объект конфликта, латентных участников конфликта;
- формирование навыков квалифицированно подбирать и применять методы и приемы урегулирования конфликтов;
- обучение анализу и синтезу профессиональной информации и опыта с целью оптимизации проведения работы с клиентами;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине/учебному модулю является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>ИД-УК 1.1 Анализ поставленной задач с выделением ее базовых составляющих; определение, интерпретация и ранжирование информации, необходимой для решения поставленной задачи</p>	<p>- Демонстрирует готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владеет навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других</p> <p>– Применяет логико-методологический инструментарий для критической оценки структуры и динамики конфликта, постановки целей и определения направлений работы</p> <p>– Выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие с учетом особенностей восприятия конфликта его участниками, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p> <p>– Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии</p>
	<p>ИД-УК-1.2 Определение путей решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте</p>	
	<p>ИД-УК-1.3 Использование системных связей и отношений между явлениями, процессами и объектами; методов поиска информации, ее системного и критического анализа при формировании собственных мнений, суждений, точек зрения</p>	
	<p>ИД-УК-1.4 Планирование возможных вариантов решения поставленной задачи, оценка их достоинств и недостатков, определение связи между ними и ожидаемых результатов их решения</p>	
<p>ПК-1 Способен планировать и проводить маркетинговые исследования, интерпретировать их результаты, разрабатывать практически значимые рекомендации, использовать результаты исследований для</p>	<p>ИД-ПК-1.1 Организация и проведение маркетинговых исследований, направленных на разработку и реализацию коммуникационного продукта</p>	<p>– Применяет логико-методологический инструментарий для критической оценки структуры и динамики конфликта, постановки целей и определения направлений работы</p> <p>– Выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие с учетом особенностей восприятия конфликта его участниками, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p> <p>– Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы,</p>
	<p>ИД-ПК-1.2 Применение современных информационно-коммуникационных технологий, в том числе интернет-технологий для обработки и интерпретации результатов маркетинговых исследований</p>	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
планирования рекламных и PR-кампаний, реализовывать типовые алгоритмы проектов при создании коммуникационного продукта	ИД-ПК-1.3 Использование математического аппарата для обработки и интерпретации результатов исследования	сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии – Критически и самостоятельно осуществляет анализ культурных событий окружающей действительности на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий для решения проблемных ситуаций
	ИД-ПК-1.4 Обоснование методологии и методов исследования, разработка алгоритмов и организация исследования	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины/модуля по учебному плану составляет:

по заочной форме обучения –	3	з.е.	108	час.
-----------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
4 курс									
Зимняя сессия	Зачет		8	8				88	4
Всего:		108	8	8				88	4

3.2. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ работы/ индивидуальные	Практическая подготовка, час		
Четвертый курс							
УК-1	Раздел I. Введение. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	1	1			12	Формы текущего контроля по разделу I: домашняя работа
ИД-УК-1.1	Тема 1.1						
ИД-УК-1.2	Определение конфликта. Сущность, объект, предмет.						
ИД-УК-1.3	Определение конфликтологии как науки. Объект и предмет конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии						
ИД-УК-1.4	Тема 1.2 Этапы исследования и анализа конфликтов						
	Практическое занятие № 1.1 Изучение конфликта другими науками (военные науки, история, политология, социология, психология, педагогика)						
	Практическое занятие № 1.2 Этапы исследования и анализа конфликтов (составление программы, определение объекта изучения (выборка), подбор методов и методик, сбор первичной информации (сырой материал), качественная и количественная обработка данных, анализ и объяснение полученных результатов, формулировки выводов и рекомендаций)						
	Раздел II. Социальная природа и причины возникновения конфликтов	2	2			12	Формы текущего контроля по разделу II: контрольная работа
	Тема 2.1 Объективные причины возникновения конфликтов						
	Тема 2.2 Субъективные причины возникновения конфликтов						
	Практическое занятие № 2.1						

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивидуальны	Практическая подготовка, час		
	Столкновение интересов, дефицитные ресурсы, микро и макро-среда конфликта						
	Практическое занятие № 2.2 Участники конфликта, Ранг оппонента, Роль групп поддержки, инициаторов, организаторов, пособников, посредников в конфликте. Примеры						
	Практическое занятие № 2.3. Типичные ошибки, приводящие к возникновению межличностных конфликтов. Примеры						
ПК-1 ИД-ПК-1.1 ИД-ПК-1.2 ИД-ПК-1.3 ИД-ПК-1.4	Раздел III. Классификация конфликтов и их роль в обществе	2	2			16	Формы текущего контроля по разделу III: домашняя работа Формы текущего контроля по разделу IV: ролевая игра
	Тема 3.1 Классификации конфликтов. Конфликты с участием человека (социальные (подвиды) и внутриличностные (подвиды))						
	Тема 3.2 Классификации конфликтов. Зооконфликты (интрапсихические и зоосоциальные)						
	Практическое занятие № 3.1 Классификации конфликтов. Семейные, бытовые, трудовые, политические конфликты						
	Практическое занятие № 3.2 Классификации конфликтов. Зооконфликты (интрапсихические и зоосоциальные)						
	Раздел IV Межличностный конфликт	1	1			16	
	Тема 4.1						

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивидуальны	Практическая подготовка, час		
	Структура межличностного конфликта. Объективные составляющие конфликта (участники, группы поддержки, другие участники, предмет конфликта, объект конфликта, микро- и макросреда)						
	Тема 4.2 Латентный период. Этапы						
	Тема 4.3. Открытый период. Этапы						
	Тема 4.4 Завершение конфликта и постконфликтный синдром						
	Практическое занятие № 4.1 Психологические составляющие конфликта (мотивы, цели, ценности, потребности, конфликтное поведение (стратегии по Томасу), тактики поведения						
	Практическое занятие № 4.2 Особенности протекания стадии эскалация конфликта. Влияние личностных характеристик на протекание открытой и постконфликтной стадии						
	Практическое занятие № 4.3 Латентный период и открытый этапы конфликта						
	Практическое занятие № 4.3 Завершение конфликта и постконфликтный синдром						
УК-1 ИД-УК-1.1 ИД-УК-1.2	Раздел V. Организационные конфликты	1	1			16	Формы текущего контроля по разделу V: тренинг
	Тема 5.1 Трудовые и производственные конфликты						
	Тема 5.2						

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивидуальны	Практическая подготовка, час		
ИД-УК-1.3	Иновационные конфликты						
ИД-УК-1.4	Тема 5.3 Роль организационной культуры в профилактике организационных конфликтов						
ПК-1	Практическое занятие № 5.1 Неадекватное осознание конфликтной ситуации.						
ИД-ПК-1.1	Неадекватное восприятие конфликта						
ИД-ПК-1.2	Практическое занятие № 5.2 Объективные причины трудовых и производственных конфликтов						
ИД-ПК-1.3	Практическое занятие № 5.3 Влияние стиля лидерства на конфликты в организации						
ИД-ПК-1.4	Раздел VI. Методы профилактики и разрешения конфликтов	1	1			16	
	Тема 6.1 Создание объективных условий, оптимизация организационно-управленческих стратегий						
	Тема 6.2 Устранение социально-психологических причин конфликтов						
	Тема 6.3 Разрешение конфликтов. Определение. Урегулирование конфликта. Затухание конфликта. Устранение конфликта. Критерии разрешенности конфликта						
	Практическое занятие № 6.1 Разработка социально-психологического тренинга по						

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивидуальны	Практическая подготовка, час		
	предотвращению конфликтов в организации						
	Практическое занятие № 6.2 Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов						
	Практическое занятие № 6.3 Этика психолога-медиатора						
	Практическое занятие № 6.4 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Методы работы третьей стороны						
	Зачет					4	зачет проводится в письменной форме
	ИТОГО за четвертый курс	8	8			88	
	ИТОГО за весь период	8	8			92	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел I	Введение. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	
Тема 1.1	Определение конфликта. Сущность, объект, предмет. Определение конфликтологии как науки. Объект и предмет конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии.	роль конфликта по Лао-цзы, особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии, М. Вебер и Г Зиммель о конфликте; Т. Парсонс и Э Мэйо о конфликте. Статическая и динамическая модели конфликта по К. Боулдингу. Социологический и психологический подходы к конфликту.
Тема 1.2	Этапы исследования и анализа конфликтов	составление программы, определение объекта изучения (выборка), подбор методов и методик, сбор первичной информации (сырой материал), качественная и количественная обработка данных, анализ и объяснение полученных результатов, формулировки выводов и рекомендаций).
Раздел II	Социальная природа и причины возникновения конфликтов.	
Тема 2.1	Объективные причины возникновения конфликтов	Столкновение интересов, дефицитные ресурсы, микро и макро-среда конфликта.
Тема 2.2	Субъективные причины конфликтов...	Участники конфликта, Ранг оппонента, Роль групп поддержки, инициаторов, организаторов, пособников, посредников в конфликте. Примеры. Типичные ошибки, приводящие к возникновению межличностных конфликтов. Примеры...
Раздел III	Классификация конфликтов и их роль в обществе	
Тема 3.1.	Классификации конфликтов. Конфликты с участием человека (социальные (подвиды) и внутриличностные (подвиды)).	Классификации конфликтов. Семейные, бытовые, трудовые, политические конфликты
Тема 3.2.	Классификации конфликтов. Зооконфликты (интрапсихические и зоосоциальные)	Конфликты в филогенезе. Неизбежность конфликтов в природе и обществе. Возможность интрапсихического конфликта у животных
Раздел IV	Межличностный конфликт	
Тема 4.1.	Структура межличностного конфликта.	Объективные составляющие конфликта (участники, группы поддержки, другие участники, предмет конфликта, объект конфликта, микро- и макросреда)
Тема 4.2.	Латентный период. Этапы	Психологические составляющие конфликта (мотивы, цели, ценности, потребности, конфликтное поведение (стратегии по Томасу), тактики поведения.
Тема 4.3.	Открытый период. Этапы	Особенности протекания стадии эскалация конфликта. Общая характеристика открытого конфликта. Этапы развертывания открытого конфликта. Демонстрация силы, угроза ее применения, применение насилия в конфликте. Динамика этих элементов конфликта. Инцидент как этап развития конфликта. Его характеристики. Повод и инцидент конфликта. Примеры.
Тема 4.4.	Завершение конфликта и	Влияние личностных характеристик на протекание

	постконфликтный синдром	открытой и постконфликтной стадии.
Раздел V	Организационные конфликты	
Тема 5.1.	Трудовые и производственные конфликты	Неадекватное осознание конфликтной ситуации. Неадекватное восприятие конфликта. Особенности трудовых и производственных конфликтов, их специфика в РФ
Тема 5.2.	Инновационные конфликты	Объективные и субъективные причины инновационных конфликтов. Типы инновационных конфликтов. Модель 6 сигм
Тема 5.3.	Роль организационной культуры в профилактике организационных конфликтов	Типы организационной культуры. Влияние организационной культуры на членов организации. Законодатели организационной культуры. Конформизм и нон-конформизм в организации
Раздел VI.	Методы профилактики и разрешения конфликтов	
Тема 6.1.	Создание объективных условий, оптимизация организационно-управленческих стратегий	Правила и особенности проведения. Самоанализ поведения в конфликтной ситуации. Посредническая деятельность психолога/социального работника/медиатора.
Тема 6.2.	Устранение социально-психологических причин конфликтов	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Методы работы третьей стороны
Тема 6.3.	Разрешение конфликтов.	Определение. Урегулирование конфликта. Затухание конфликта. Устранение конфликта. Критерии разрешенности конфликта

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, зачетам, экзаменам;
- изучение учебных пособий;
- изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;
- участие студентов в дискуссиях и ролевых играх;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- подготовка рефератов и докладов, эссе;
- подготовка к контрольной работе.;

- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины;
- проведение консультаций перед зачетом с оценкой по необходимости;
- консультации по самостоятельному проведению тренингов и организации ролевых игр.

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины электронное обучение и дистанционные образовательные технологии применяются.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

В электронную образовательную среду перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции		в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия		

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции.

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			УК-1 ИД-УК-1.1 ИД-УК-1.2 ИД-УК-1.3 ИД-УК-1.4		ПК-1 ИД-ПК-1.1 ИД-ПК-1.2 ИД-ПК-1.3 ИД-ПК-1.4
высокий		отлично/ зачтено (отлично)/ зачтено	Знает психологические технологии, методы и способы работы с клиентами, создания позитивного психологического климата, Умеет квалифицированно подбирать и применять методы и приемы диагностики, экспертизы, коррекции, проводить психологическую работу с клиентами с целью предотвращения и разрешения их межличностных конфликтов, а также выявления и разрешения организационных конфликтов. Знает основные методы конфликтологии, включая прогностический и разрешительный Умеет анализировать конфликты со структурно-функциональной и динамической точки зрения Владеет всеми способами разрешения конфликта в		Знает психологические технологии, методы и способы работы с клиентами, создания позитивного психологического климата, Умеет квалифицированно подбирать и применять методы и приемы диагностики, экспертизы, коррекции, проводить психологическую работу с клиентами с целью предотвращения и разрешения их межличностных конфликтов, а также выявления и разрешения организационных конфликтов. Знает основные методы конфликтологии, включая прогностический и разрешительный Умеет анализировать конфликты со структурно-функциональной и динамической точки зрения Владеет всеми способами разрешения конфликта в

			зависимости от имеющихся ресурсов, с учетом интересов всех, включая неосновных, участников конфликтов		зависимости от имеющихся ресурсов, с учетом интересов всех, включая неосновных, участников конфликтов
повышенный		хорошо/ зачтено (хорошо)/ зачтено	Знает основные методы конфликтологии, включая прогностический и разрешительный Умеет: анализировать конфликты со структурно-функциональной и динамической точки зрения Владеет всеми способами разрешения конфликта в зависимости от имеющихся ресурсов, с учетом интересов всех, включая неосновных, участников конфликтов – допускает единичные негрубые ошибки;		Знает основные методы конфликтологии, включая прогностический и разрешительный Умеет: анализировать конфликты со структурно-функциональной и динамической точки зрения Владеет всеми способами разрешения конфликта в зависимости от имеющихся ресурсов, с учетом интересов всех, включая неосновных, участников конфликтов допускает единичные негрубые ошибки;
базовый		удовлетворительно/ зачтено (удовлетворительно)/ зачтено	Демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП, с затруднениями прослеживает логику конфликта и затрудняется с определением методов работы, слабо владеет навыками самоанализа, самооценки и самокоррекции проведения работы с клиентами		Демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП, с затруднениями прослеживает логику конфликта и затрудняется с определением методов работы, слабо владеет навыками самоанализа, самооценки и самокоррекции проведения работы с клиентами
низкий		неудовлетворительно/ не зачтено	Обучающийся: – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьезные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – не способен проанализировать структуру и динамику конфликтов		

			<ul style="list-style-type: none"> – не владеет принципами проведения консультирования, тренингов, ролевых игр – выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.
--	--	--	---

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология в коммерческой сфере» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине (модулю), указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	
1	Ролевая игра	Провести ролевую игру с клиентом по выявлению и ослаблению внутриличностных конфликтов, используя структурные рамки схема-терапии Время выполнения 40-50 мин. Проводится в группах по 10-15 чел.	
		Деловая (ролевая) игра	«Выявление и ослабление внутриличностных конфликтов»
		Проблема	Выявить внутриличностный конфликт/ы и попытаться ослабить их, используя структурные рамки схема-терапии
		Концепция игры/сценарий игры	Клиент формулирует проблему, терапевт выявляет внутриличностный конфликт и пытается ослабить его
		Роли	Клиент, терапевт, группа экспертов
		Ожидаемый результат	Научиться использовать схема-терапию для работы с конфликтами
2	Социально-психологический тренинг	Социально-психологический тренинг	«Предотвращение конфликтов в организации»
		Проблема	Выявить внутриорганизационные конфликты и попытаться ослабить или предотвратить их,
		Концепция тренинга	Ведущий дает краткий вводный курс об организационных

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	
			конфликтах и пытается выявить наличествующие конфликты или предконфликтные ситуации. Затем пытается направить групповую дискуссию на поиск стратегий совладания с конфликтами или предотвращению их. Организует групповые упражнения, способствующие выявлению предконфликтных ситуаций
		Роли	Ведущий, сотрудники организации
		Ожидаемый результат	Научиться выявлению и предотвращению конфликтов в организации
3	Домашняя работа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проанализируйте конфликт Джона с обществом из романа О.Хаксли «О дивный новый мир». 2. Проанализируйте внутриличностный конфликт А. Пьерпойнта из фильма Последний палач 3. . Опишите фундаментальные противоречия между Дикарем и обществом в романе Хейли «О дивный новый мир». 4. Опишите личностные особенности М.Ю. Лермонтова, приведшие к трагически завершившемуся конфликту 5. Какова функция конфликта А. Пьерпойнта с женой в фильме Последний палач 6. Придумайте и опишите возможный инновационный конфликт ближайшего будущего 7. Почему для Джона Дикаря в романе Хейли «О дивный новый мир» конфликт оказывается деструктивным 8. Опишите конфликт и его деструктивные/конструктивные функции для героев фильма «Человек с Земли» реж. Р. Шенкмана 9. Конформизм и его влияние на возникновение и предотвращение конфликтов. Примеры. 10. Приведите пример, когда стратегия избегания конфликта оказывается наиболее эффективной 	
4	Контрольная работа	Вариант 1 Объект конфликтологии Структурно-функциональный метод исследования конфликта Признаки конфликта Сравнение конфликта и соревнования	

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>Основные и неосновные участники конфликта Инициаторы и организаторы конфликта Прогностический метод исследования конфликта Объективные элементы конфликта Вариант 2 Предмет конфликтологии Процессуально-динамический метод исследования конфликта Основа конфликта Основания, по которым можно классифицировать конфликты Ранг оппонента Среда конфликта Разрешительный метод исследования конфликта Личностные элементы конфликта</p>

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Ролевая игра	Обучающийся в процессе решения проблемной ситуации (игры) продемонстрировал глубокие знания дисциплины, сущности проблемы, были даны логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы; даны рекомендации по использованию данных в будущем для аналогичных ситуаций.		5
	Обучающийся, правильно рассуждает и принимает обоснованные верные решения, однако, имеются незначительные неточности, представлен недостаточно полный выбор стратегий поведения/ методов/ инструментов (в части обоснования);		4
	Обучающийся слабо ориентируется в материале, в рассуждениях не демонстрирует логику ответа, плохо владеет профессиональной терминологией, не раскрывает суть проблемы и не предлагает конкретного ее решения.		3

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	Обучающийся не справился с заданием на уровне, достаточном для проставления положительной оценки		2
Домашняя работа	Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.		5
	Работа выполнена полностью, но обоснований шагов решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета.		4
	Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.		3
	Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.		2
	Работа не выполнена.		
Социально-психологический тренинг	Дан полный, развернутый план тренинга, указаны цели и задачи тренинга, план тренинга соответствует поставленным задачам, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, развернутый план тренинга, указаны цели и задачи тренинга, план тренинга соответствует поставленным задачам, в плане прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся твердо знает материал но допускает несущественные неточности в определениях.		4
	Дан недостаточно последовательный план тренинга, но структура тренинга не соответствует поставленным задачам с опорой не несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с достижением конечной цели тренинга.		3
	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый план тренинга. Задачи		

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	тренинга не отвечают поставленной цели. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме тренинга, слабо владеет понятийным аппаратом, последовательность в плане тренинга нарушена.			
	Дан неполный план, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.		2	
	План тренинга не отвечает поставленным задачам.			
	Не составлен план тренинга.			
Контрольная работа	За выполнение каждого контрольного задания испытуемому выставляются баллы по порядковой шкале (за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, -, три балла. Три балла выставляются за развернутый ответ, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ или отсутствие ответа). Правила оценки всей контрольной работы: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, 20 баллов. «2» - равно или менее 40% «3» - 41% - 64% «4» - 65% - 84% «5» - 85% - 100%		5	85% - 100%
			4	65% - 84%
			3	41% - 64%
			2	40% и менее 40%

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Зачет - в устной форме по вопросам	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет и объект конфликтологии 2. Производственные и трудовые конфликты 3. Исследовательские методы конфликтологии 4. Объект и предмет конфликта 5. Исследования в конфликтологии 6. Противоречие интересов как фундаментальная причина возникновения конфликтов 7. Типологии конфликтов 8. Личностные элементы конфликта 9. Объективные элементы конфликта 10. Функции конфликта 11. Динамика конфликта 12. Инновационные конфликты 13. Типология межгрупповых конфликтов 14. Деструктивные функции конфликта 15. Особенности управления конфликтами
Зачет - компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основой конфликта является: <ul style="list-style-type: none"> • Противоречие • Личностные характеристики участников конфликтного взаимодействия, • Сложившиеся объективные социально-экономические условия, • Ничто из перечисленного не верно 2. Объект конфликта характеризуется всем, кроме: <ul style="list-style-type: none"> • Неделимости, • Релятивистского характера, • Дефицитарного характера, • Соревновательного характера 3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами: <ul style="list-style-type: none"> • К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта; • П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда; • Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа; • В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт; д)Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса

	<p>4. Предметом конфликтологии являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • конфликты; • закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими; • любые столкновения; • механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта; • законы противоборства субъектов социального взаимодействия. <p>5. К объективным элементам конфликта не относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Объект конфликта, • Участники конфликта, • Среда конфликта, • Ценностные ориентации
--	---

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины/модуля:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Зачет: устный опрос	Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.		зачтено
	Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.		не зачтено
Зачет: тестирование	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В		зачтено 85% - 100%

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.</p> <p>В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.</p> <p>В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 20 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.</p> <p>Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.</p> <p>Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.</p> <p>«2» - равно или менее 40% «3» - 41% - 64% «4» - 65% - 84% «5» - 85% - 100%</p>		зачтено 65% - 84%
			зачтено 41% - 64%
			не зачтено 40% и менее 40%

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- контрольная работа		2 – 5 или зачтено/не зачтено
- домашняя работа		2 – 5 или зачтено/не зачтено
- ролевая игра		2 – 5 или зачтено/не зачтено
- социально-психологический тренинг		2 – 5 или зачтено/не зачтено
Промежуточная аттестация (традиционная форма)		отлично хорошо
Итого за семестр (зачёт)		удовлетворительно неудовлетворительно зачтено не зачтено

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)	зачтено
65 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
41 – 64 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 40 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проектная деятельность;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- ролевых игр;
- тренингов;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;

- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр;

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малый Калужский переулок, дом 2, строение 6	
аудитории для проведения занятий лекционного типа 6202	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук; – проектор,
аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук, – проектор,
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы/модуля осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Анцупов А. Я., Шипилов А. И.	Конфликтология	учебник	Москва: Изд-во «Питер»	2015	https://new.znanium.com/catalog/document/pid=277366	9
2	Кибанов А.Я., Захаров Д. К., Коновалова В.Г.	Конфликтология	учебник	М.: Инфра-М	2020	https://znanium.com/catalog/document?id=346523	24
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Дмитриев А.В.	Конфликтология	учебник	Альфа-М	2019	https://znanium.com/catalog/document?id=351767	5
2	Шарков Ф. И., Сперанский В. И.	Общая конфликтология	учебник	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и КО»	2015	https://new.znanium.com/catalog/document/pid=427176	-
3	Король Л. Г., Малимонов И. В., Рахинский Д. В.	Конфликтология	учебник		2015	https://new.znanium.com/catalog/document/pid=351385	-
4	Шарков Ф. И., Сперанский В. И.	Общая конфликтология	учебник	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и КО»	2015	https://new.znanium.com/catalog/document/pid=461459	-

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

10.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Наименование, адрес веб-сайта
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znaniium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znaniium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znaniium.com» http://znaniium.com/
4.	ЭБС издательства «ЮРАЙТ» http://www.biblio-online.ru
5.	Профессиональные ресурсы: Институт психологии РАН: http://ipras.ru/ Кабинет психологических портретов: http://www.psyh-portret.ru/ Конструктор тестов https://onlinetestpad.com Портал психологического онлайн-тестирования http://psyttests.org Портал Академической психологии: http://www.portal-psychology.ru/ Практическая психология: http://psynet.narod.ru/ Практический психолог: http://www.psilib.ru Психологическое тестирование он-лайн https://testometrika.com Российское психологическое общество (РПО): http://psyrus.ru/ Энциклопедия психодиагностики https://psylab.info/ Психологическая газета. Профессиональное интернет-издание https://www.psy.su

10.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры