

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра социальной работы и конфликтологии**

**Авторы-составители: Замараева Зинаида Петровна  
Марголина Татьяна Ивановна**

Рабочая программа дисциплины

**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМИ КОНФЛИКТАМИ (ПРОГНОЗИРОВАНИЕ,  
ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ, РЕГУЛИРОВАНИЕ, РАЗРЕШЕНИЕ)**

Код УМК 96502

Утверждено  
Протокол №9  
от «17» мая 2021 г.

Пермь, 2021

## **1. Наименование дисциплины**

Управление социальными конфликтами (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение)

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в базовую часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.04.02** Конфликтология

направленность Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Управление социальными конфликтами (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение)** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**37.04.02** Конфликтология (направленность : Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)

**ОПК.10** Способен выполнять основные функции управления психолого-конфликтологической практикой

#### **Индикаторы**

**ОПК.10.1** Осуществляет прогнозирование и профилактику конфликтов

**ОПК.10.2** Создает условия для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях

**ОПК.10.3** Проводит оценку и анализ постконфликтной ситуации

**ОПК.5** Способен создавать, координировать и реализовывать комплексные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности

#### **Индикаторы**

**ОПК.5.1** Осуществляет разработку комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе

**ОПК.5.2** Реализует и (или) управляет процессом внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе

**ПК.1** Способен к планированию, организации и проведению мероприятий по просвещению среди различных групп населения с целью профилактики конфликтов и формирования культуры согласия в обществе

#### **Индикаторы**

**ПК.1.1** Определяет потребность среди различных групп населения в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов

**ПК.7** Способен к управлению конфликтами в социальной сфере с учетом особенностей их возникновения и развития

#### **Индикаторы**

**ПК.7.1** Прогнозирует и предупреждает конфликты в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы

**ПК.7.2** Осуществляет конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликтов в социальной сфере

**ПК.7.3** Создает необходимые условия для разрешения конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	37.04.02 Конфликтология (направленность: Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	1
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	36
<b>Проведение лекционных занятий</b>	12
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	24
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	72
<b>Формы текущего контроля</b>	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (1 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

**Управление социальными конфликтами (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение)**

### **Раздел 1. Особенности конфликтов в социальной сфере**

Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия. Понятие и характеристика социального конфликта. Источники, функции и типология социальных конфликтов. Понятие и структура социальной сферы, особенности ведомственных (отраслевых) конфликтов. Управленческий конфликт в социальной сфере: понятие, классификация и способы управления. Публичные конфликты в социальной сфере. Инновационные конфликты в социальной сфере. Современные подходы к изучению и описанию конфликтов в социальной сфере.

### **Социальная сфера как пространство разнообразия**

Понятие и структура социальной сферы. Социальные группы как часть социальной сферы и отношения между ними. Социальная инфраструктура как пространство оказания социальных услуг человеку и социальным группам. Социальные потребности и ожидания социальной справедливости как часть социальной сферы и источник конфликтов. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия. Современные подходы к изучению и описанию конфликтов в социальной сфере.

### **Природа и типология конфликтов в социальной сфере**

Понятие и характеристика социального конфликта. Источники, функции и типология социальных конфликтов. Типология социальных конфликтов по Р.Дарендорфу. Типология социальных конфликтов по субъектам взаимодействия. Особенности горизонтальных и вертикальных конфликтов. Инновационные конфликты в социальной сфере. Признаки социального конфликта.

### **Раздел 2. Понятие, структура, содержание работы по управлению конфликтами**

Понятие управления конфликтами, его структура. Прогнозирование, профилактика, предупреждение, урегулирование и разрешение конфликтов в бюджетной организации, в отрасли и на местном уровне. Управление конфликтом в организации как система формирования организационной культуры. Роль руководителя в управлении конфликтами в социальной организации. Методы управления конфликтом в организации: информационные, коммуникативные, социально-психологические, административные. Особенности разрешения социальных конфликтов.

### **Понятие и этапы управления конфликтами**

Понятие управления конфликтами, его структура. Особенности управления конфликтами в бюджетной организации, в отрасли и на местном уровне. Управление конфликтом в организации как система формирования культуры взаимопонимания. Роль руководителя в управлении конфликтами в социальной организации. Методы управления конфликтом в организации: информационные, коммуникативные, социально-психологические, административные. Особенности разрешения социальных конфликтов.

### **Прогнозирование и предупреждение (профилактика) социальных конфликтов**

Изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, их индивидуально-психологических особенностей как способ выявления общих и частных источников конфликта. Социальная напряжённость и её признаки как фактор возникновения конфликтных ситуаций. Формы работы по предупреждению конфликтов в социальной сфере.

### **Регулирование и разрешение социальных конфликтов**

Регулирования и разрешения конфликтов между социальными группами как фактор согласия и доверия

в обществе. Понятие, структура и технологии урегулирования конфликтов. Анализ конфликтных ситуаций и выбор необходимой модели разрешения конфликтов в целях поддержания социального мира и согласия. Медиация, примирительные процедуры в урегулировании и разрешении конфликтов во внесудебном порядке. Анализ эффективности проведения процедур разрешения конфликтов.

### **Раздел 3. Роль органов власти и медиативного сообщества в управлении конфликтами**

Особенности правового регулирования работы по управлению конфликтами в социальной сфере. Конфликтологическая подготовка руководителей бюджетных организаций, муниципальных и государственных гражданских служащих как основа управления конфликтами. Программы профилактики и предупреждения конфликтов в социальной сфере как система действий по снятию конфликтологических рисков. Понятие, структура и технологии урегулирования конфликтов. Создание условий в социальной сфере для профессиональной деятельности конфликтологов, медиаторов, психологов по профилактике и разрешению конфликтов. Медиативное сообщество (СРО) как субъект управления конфликтами в социальной сфере.

#### **Нормативные стандарты управления конфликтами в социальной сфере**

Международные стандарты посреднических процедур в разрешении конфликтов. Нормативные документы по управлению конфликтами в системе образования РФ, Законодательство РФ об альтернативных способах урегулирования споров. Региональная практика нормативного регулирования разрешения конфликтов.

#### **Лучшие практики управления конфликтами в социальной сфере**

Создание условий в социальной сфере для профессиональной деятельности конфликтологов, медиаторов, психологов по профилактике и разрешению конфликтов. Конфликтологическая подготовка руководителей бюджетных организаций, муниципальных и государственных гражданских служащих как основа управления конфликтами. Программы профилактики и предупреждения конфликтов в социальной сфере как система действий по снятию конфликтологических рисков. Медиативное сообщество (СРО) как субъект управления конфликтами в социальной сфере.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438299>
2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 236 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438893>

### Дополнительная:

1. Сергеев С. А. Конфликтология сфер социальной жизни: Учебное пособие/Сергеев С. А..- Казань:Казанский национальный исследовательский технологический университет,2014, ISBN 978-5-7882-1654-6.-468. <http://www.iprbookshop.ru/62184.html>
2. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/432828>
3. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>



## 9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://e-notabene.ru/knt/rubrics.html> Журнал "Конфликтология / nota bene"

<http://conflictmanagement.ru/upravlenie-sotsialnyimi-konfliktami/> Московская школа конфликтологии

<https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-sotsialnymi-konfliktami-v-sovremennyh-usloviyah> Статья «Управление социальными конфликтами в современных условиях», А.С. Доронин

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Управление социальными конфликтами (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение)** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);

программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);

приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

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

Для лекционных занятий требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением. Для занятий семинарского типа (семинары и практические занятия) и для проведения текущего контроля требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Для самостоятельной работы обучающихся требуется аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета (помещения Научной библиотеки ПГНИУ).

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с

доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Управление социальными конфликтами (прогнозирование, предупреждение,  
регулирование, разрешение)**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ОПК.10**

**Способен выполнять основные функции управления психолого-конфликтологической практикой**

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.10.1</b> Осуществляет прогнозирование и профилактику конфликтов</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> объективные и субъективные причины социальных конфликтов, возможности прогнозирования, предупреждения, урегулирования конфликтов на институциональном уровне; <b>УМЕТЬ:</b> прогнозировать, предупреждать и осуществлять конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликты в социальной сфере; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками осуществления прогнозирования и профилактики конфликтов</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает объективные и субъективные причины социальных конфликтов, возможности прогнозирования, предупреждения, урегулирования конфликтов на институциональном уровне; Не умеет прогнозировать, предупреждать и осуществлять конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликты в социальной сфере; Не владеет в полной мере навыками осуществления прогнозирования и профилактики конфликтов</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает объективные и субъективные причины социальных конфликтов, возможности прогнозирования, предупреждения, урегулирования конфликтов на институциональном уровне; Умеет прогнозировать, предупреждать и осуществлять конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликты в социальной сфере, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками осуществления прогнозирования и профилактики конфликтов</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает частично объективные и субъективные причины социальных конфликтов, возможности прогнозирования, предупреждения, урегулирования конфликтов на институциональном уровне; Умеет прогнозировать, предупреждать и осуществлять конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>конфликты в социальной сфере, но допускает неточности; Владеет не в полной мере навыками осуществления прогнозирования и профилактики конфликтов</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает объективные и субъективные причины социальных конфликтов, возможности прогнозирования, предупреждения, урегулирования конфликтов на институциональном уровне; Умеет прогнозировать, предупреждать и осуществлять конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликты в социальной сфере; Владеет в полной мере навыками осуществления прогнозирования и профилактики конфликтов</p>
<p><b>ОПК.10.3</b> Проводит оценку и анализ постконфликтной ситуации</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> понятие постконфликтной ситуации и методы ее оценки; <b>УМЕТЬ:</b> анализировать постконфликтные ситуации; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками оценки и анализа постконфликтной ситуации.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает понятие постконфликтной ситуации и методы ее оценки; Не умеет анализировать постконфликтные ситуации; Не владеет в полной мере навыками оценки и анализа постконфликтной ситуации.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает понятие постконфликтной ситуации и методы ее оценки; Умеет анализировать постконфликтные ситуации, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками оценки и анализа постконфликтной ситуации.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает частично понятие постконфликтной ситуации и методы ее оценки; Умеет анализировать постконфликтные ситуации, но допускает неточности; Владеет не в полной мере навыками оценки и анализа постконфликтной ситуации.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает понятие постконфликтной ситуации и методы ее оценки; Умеет анализировать постконфликтные ситуации; Владеет в полной мере навыками оценки и анализа постконфликтной ситуации.</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.10.2</b> Создает условия для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> особенности и специфику конфликтов в различных социальных ситуациях; <b>УМЕТЬ:</b> определять необходимые действия в конкретной ситуации для разрешения конфликта в социальной сфере; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками создания условий для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> Не знает особенности и специфику конфликтов в различных социальных ситуациях; Не умеет определять необходимые действия в конкретной ситуации для разрешения конфликта в социальной сфере; Не владеет навыками создания условий для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Слабо знает особенности и специфику конфликтов в различных социальных ситуациях; Умеет определять необходимые действия в конкретной ситуации для разрешения конфликта в социальной сфере, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками создания условий для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях</p> <p><b>Хорошо</b> Знает частично особенности и специфику конфликтов в различных социальных ситуациях; Умеет определять необходимые действия в конкретной ситуации для разрешения конфликта в социальной сфере, но допускает неточности; Владеет не в полной мере навыками создания условий для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях</p> <p><b>Отлично</b> Знает особенности и специфику конфликтов в различных социальных ситуациях; Умеет определять необходимые действия в конкретной ситуации для разрешения конфликта в социальной сфере; Владеет в полной мере навыками создания условий для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях</p>

### **ОПК.5**

**Способен создавать, координировать и реализовывать комплексные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности**

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.5.1</b></p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> основные понятия,</p>	<p><b>Неудовлетворител</b></p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>Осуществляет разработку комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтогенности в социальном сообществе</p>	<p>содержание и этапы управления социальными конфликтами;  <b>УМЕТЬ</b>: анализировать предконфликтные, конфликтные и постконфликтные ситуации, разрабатывать программы прогнозирования, предупреждения, регулирования и разрешения конфликтов.  <b>ВЛАДЕТЬ</b>: владеть навыками анализа и диагностики конфликтов, разработки мер по профилактике конфликтов, выбора моделей разрешения социальных конфликтов.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b>  Не знает основные понятия, содержание и этапы управления социальными конфликтами;  Не умеет анализировать предконфликтные, конфликтные и постконфликтные ситуации, разрабатывать программы прогнозирования, предупреждения, регулирования и разрешения конфликтов.  Не владеет навыками анализа и диагностики конфликтов, разработки мер по профилактике конфликтов, выбора моделей разрешения социальных конфликтов.</p> <p><b>Удовлетворительн</b>  Слабо знает основные понятия, содержание и этапы управления социальными конфликтами;  Умеет анализировать предконфликтные, конфликтные и постконфликтные ситуации, разрабатывать программы прогнозирования, предупреждения, регулирования и разрешения конфликтов, но допускает грубые ошибки.  Слабо владеет навыками анализа и диагностики конфликтов, разработки мер по профилактике конфликтов, выбора моделей разрешения социальных конфликтов.</p> <p><b>Хорошо</b>  Знает частично основные понятия, содержание и этапы управления социальными конфликтами;  Умеет анализировать предконфликтные, конфликтные и постконфликтные ситуации, разрабатывать программы прогнозирования, предупреждения, регулирования и разрешения конфликтов, но допускает неточности.  Владеет не в полной мере навыками анализа и диагностики конфликтов, разработки мер по профилактике конфликтов, выбора моделей разрешения социальных конфликтов.</p> <p><b>Отлично</b>  Знает основные понятия, содержание и этапы управления социальными</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>конфликтами;  Умеет анализировать предконфликтные, конфликтные и постконфликтные ситуации, разрабатывать программы прогнозирования, предупреждения, регулирования и разрешения конфликтов.  Владеет в полной мере навыками анализа и диагностики конфликтов, разработки мер по профилактике конфликтов, выбора моделей разрешения социальных конфликтов.</p>
<p><b>ОПК.5.2</b>  Реализует и (или) управляет процессом внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> содержание и специфику комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе;  <b>УМЕТЬ:</b> управлять процессом внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе;  <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками реализации и внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает содержание и специфику комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе; Не умеет управлять процессом внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе; Не владеет навыками реализации и внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает содержание и специфику комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе; Умеет управлять процессом внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками реализации и внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает частично содержание и специфику комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе; Умеет управлять процессом внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе, но допускает неточности; Владеет не в полной мере навыками реализации и внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает содержание и специфику комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе; Умеет управлять процессом внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе; Владеет в полной мере навыками реализации и внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтности в социальном сообществе</p>

### **ПК.1**

**Способен к планированию, организации и проведению мероприятий по просвещению среди различных групп населения с целью профилактики конфликтов и формирования культуры согласия в обществе**

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ПК.1.1</b> Определяет потребность среди различных групп населения в</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> обстоятельства и ситуации, требующие организации и проведения среди различных групп населения просветительских</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает обстоятельства и ситуации, требующие организации и проведения среди различных групп населения просветительских мероприятий,</p>



Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов</p>	<p>мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов; УМЕТЬ: оценивать социальную ситуацию с точки зрения потребности в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов; ВЛАДЕТЬ: навыками определения потребности среди различных групп населения в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов</p>	<p><b>Неудовлетворител</b>  направленных на предотвращение деструктивных конфликтов; Не умеет оценивать социальную ситуацию с точки зрения потребности в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов; Не владеет навыками определения потребности среди различных групп населения в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов</p> <p><b>Удовлетворительн</b>  Слабо знает обстоятельства и ситуации, требующие организации и проведения среди различных групп населения просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов; Умеет оценивать социальную ситуацию с точки зрения потребности в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками определения потребности среди различных групп населения в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов</p> <p><b>Хорошо</b>  Знает частично обстоятельства и ситуации, требующие организации и проведения среди различных групп населения просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов; Умеет оценивать социальную ситуацию с точки зрения потребности в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов, но допускает неточности; Владеет не в полной мере навыками определения потребности среди</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>различных групп населения в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает обстоятельства и ситуации, требующие организации и проведения среди различных групп населения просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов; Умеет оценивать социальную ситуацию с точки зрения потребности в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов; Владеет в полной мере навыками определения потребности среди различных групп населения в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов</p>

### ПК.7

#### Способен к управлению конфликтами в социальной сфере с учетом особенностей их возникновения и развития

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ПК.7.2</b> Осуществляет конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликтов в социальной сфере</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> особенности возникновения и типы конфликтов в социальной сфере; <b>УМЕТЬ:</b> определять оптимальные стратегии разрешения конфликтов в социальной сфере; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками конструктивного регулирования процессов возникновения и разрешения конфликтов в социальной сфере</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает особенности возникновения и типы конфликтов в социальной сфере; Не умеет определять оптимальные стратегии разрешения конфликтов в социальной сфере; Не владеет в полной мере навыками конструктивного регулирования процессов возникновения и разрешения конфликтов в социальной сфере</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает особенности возникновения и типы конфликтов в социальной сфере; Умеет определять оптимальные стратегии разрешения конфликтов в социальной сфере, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками конструктивного регулирования процессов возникновения и разрешения</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p align="center"><b>Удовлетворительн</b> конфликтов в социальной сфере</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает частично особенности возникновения и типы конфликтов в социальной сфере; Умеет определять оптимальные стратегии разрешения конфликтов в социальной сфере, но допускает неточности; Владеет не в полной мере навыками конструктивного регулирования процессов возникновения и разрешения конфликтов в социальной сфере</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>Знает особенности возникновения и типы конфликтов в социальной сфере; Умеет определять оптимальные стратегии разрешения конфликтов в социальной сфере; Владеет в полной мере навыками конструктивного регулирования процессов возникновения и разрешения конфликтов в социальной сфере</p>
<p><b>ПК.7.1</b> Прогнозирует и предупреждает конфликты в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> особенности возникновения и развития конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы; <b>УМЕТЬ:</b> определять причины возникновения и анализировать конфликты в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает особенности возникновения и развития конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы; не умеет определять причины возникновения и анализировать конфликты в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы; Не владеет в полной мере навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает особенности возникновения и развития конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы; Умеет определять причины возникновения и анализировать конфликты в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает частично особенности возникновения и развития конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы; Умеет определять причины возникновения и анализировать конфликты в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы, но допускает ряд неточностей; Владеет не в полной мере навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает особенности возникновения и развития конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы; Умеет определять причины возникновения и анализировать конфликты в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы; Владеет в полной мере навыками прогнозирования и предупреждения конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p>
<p><b>ПК.7.3</b> Создает необходимые условия для разрешения конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> условия для разрешения конфликтов в различных социальных организациях и ведомствах; <b>УМЕТЬ:</b> создавать условия для разрешения социальных конфликтов; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками создания необходимых условий для разрешения конфликтов в социальных организациях и ведомствах.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает условия для разрешения конфликтов в различных социальных организациях и ведомствах; Не умеет создавать условия для разрешения социальных конфликтов; Не владеет навыками создания необходимых условий для разрешения конфликтов в социальных организациях и ведомствах.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает условия для разрешения конфликтов в различных социальных организациях и ведомствах; Умеет создавать условия для разрешения социальных конфликтов, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками создания необходимых условий для разрешения конфликтов в социальных организациях и ведомствах.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает частично условия для разрешения конфликтов в различных социальных организациях и ведомствах; Умеет создавать условия для разрешения социальных конфликтов, но допускает ряд неточностей; Владеет не в полной мере навыками создания необходимых условий для разрешения конфликтов в социальных организациях и ведомствах.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает условия для разрешения конфликтов в различных социальных организациях и ведомствах; Умеет создавать условия для разрешения социальных конфликтов; Владеет в полной мере навыками создания необходимых условий для разрешения конфликтов в социальных организациях и ведомствах.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ПК.1.1</b> Определяет потребность среди различных групп населения в организации и проведении просветительских мероприятий, направленных на предотвращение деструктивных конфликтов <b>ПК.7.2</b> Осуществляет конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликтов в социальной сфере <b>ОПК.10.2</b> Создает условия для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях	Природа и типология конфликтов в социальной сфере <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знать особенности возникновения, объективные и субъективные причины социальных конфликтов, возможности урегулирования конфликтов на институциональном уровне, условия для разрешения конфликтов в социальных организациях и ведомствах. Уметь предложить меры конструктивного урегулирования конфликтов на институциональном и ведомственном уровне, представить условия для разрешения социальных конфликтов.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p><b>ОПК.5.2</b> Реализует и (или) управляет процессом внедрения комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтогенности в социальном сообществе</p> <p><b>ПК.7.1</b> Прогнозирует и предупреждает конфликты в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p> <p><b>ОПК.10.3</b> Проводит оценку и анализ постконфликтной ситуации</p> <p><b>ОПК.10.1</b> Осуществляет прогнозирование и профилактику конфликтов</p>	<p>Прогнозирование и предупреждение (профилактика) социальных конфликтов</p> <p><b>Письменное контрольное мероприятие</b></p>	<p>ЗНАТЬ, каким образом осуществлять прогнозирование и профилактику конфликтов, создавать условия для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях, проводить оценку и анализ постконфликтной ситуации</p> <p>УМЕТЬ осуществлять прогноз и разрабатывать мероприятия по профилактике конфликтов, проводить анализ конкретной конфликтной ситуации и создавать условия для её разрешения, проводить оценку и анализ постконфликтной ситуации</p> <p>ВЛАДЕТЬ навыками прогнозирования и профилактики конфликтов, проведения анализа конкретной конфликтной ситуации и создания условий для её разрешения, проведения оценки и анализа постконфликтной ситуации.</p>
<p><b>ОПК.5.1</b> Осуществляет разработку комплексных программ и мероприятий, направленных на снижение социальной напряженности и конфликтогенности в социальном сообществе</p> <p><b>ПК.7.3</b> Создает необходимые условия для разрешения конфликтов в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы</p> <p><b>ПК.7.2</b> Осуществляет конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликтов в социальной сфере</p> <p><b>ОПК.10.2</b> Создает условия для разрешения конфликтов в конкретных ситуациях</p>	<p>Лучшие практики управления конфликтами в социальной сфере</p> <p><b>Итоговое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Знать особенности возникновения, объективные и субъективные причины социальных конфликтов, возможности прогнозирования, предупреждения, урегулирования конфликтов на институциональном уровне, условия для разрешения конфликтов в различных социальных организациях и ведомствах.</p> <p>Уметь прогнозировать, предупреждать и осуществлять конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликты в социальной сфере, создавать условия для разрешения социальных конфликтов.</p> <p>Владеть навыками анализа причин социальных конфликтов, прогнозирования и предупреждения их, конструктивного регулирования процессов возникновения и разрешения конфликтов, создания необходимых условий для разрешения конфликтов в социальных организациях и ведомствах.</p>

## Спецификация мероприятий текущего контроля

### Природа и типология конфликтов в социальной сфере

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знает понятие социального конфликта; Знает источники, функции и типологию социальных конфликтов;	5
Знает понятие и структуру социальной сферы;	5
Знает понятие и особенности инновационного конфликта в социальной сфере.	5
Знает методы управления конфликтом в социальной организации	5
Знает особенности публичных конфликтов в социальной сфере; Знает понятие, классификацию и способы урегулирования управленческого конфликта в социальной сфере;	5
Знает современные подходы к изучению и описанию социальных конфликтов	5

### Прогнозирование и предупреждение (профилактика) социальных конфликтов

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет разрабатывать мероприятия и программы профилактики и предупреждения конфликтов в социальной сфере	8
Умеет провести анализ конфликтной ситуации; Умеет проводить оценку и анализ постконфликтной социальной ситуации.	8
Знает понятие, содержание и этапы управления социальными конфликтами	7
Знает понятие, принципы и этапы осуществления прогнозирования конфликта в учреждениях, организациях и ведомствах социальной сферы	7

### Лучшие практики управления конфликтами в социальной сфере

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Знает особенности правового регулирования работы по управлению социальными конфликтами.	5
Знает основы повышения конфликтологической культуры руководителей социальных организаций, государственных и муниципальных служащих.	5



Знает роль руководителя в управлении социальными конфликтами.	5
Умеет осуществлять конструктивное регулирование процессов возникновения и разрешения конфликты в социальной сфере.	5
Знает роль медиативного сообщества (саморегулируемых организаций медиаторов) в управлении конфликтами.	5
Знает модели и технологии разрешения социальных конфликтов.	5
Умеет проводить оценку и анализ постконфликтной социальной ситуации.	5
Знает особенности управления социальными конфликтом в бюджетной организации, в отрасли и на местном уровне.	5