

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 10.07.2025 14:04:45

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.ДЭ.05.02 Конфликтология

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2025

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Конфликтология входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Конфликтология в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-3	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	54.15/1.5
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	35.85/1
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной	

программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Конфликтология представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Понятие конфликтологии	8	18			15.00	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Правила ведения переговоров	10	18			20.85	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
	Контроль	18					
	Итого	18	36	0.15		35.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Понятие конфликтологии	лекция	Конфликтология как наука
		лекция	Типология конфликтов
		лекция	Стратегии разрешения конфликтов
		лекция	Современные тенденции в конфликтологии
2.	Правила ведения переговоров	лекция	Основы и принципы ведения переговоров
		лекция	Стратегии и тактики переговорного процесса
		лекция	Коммуникативные техники в переговорах
		лекция	Специальные виды переговоров
		лекция	Современные технологии в переговорной практике

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Понятие конфликтологии	практическое занятие	Анализ конфликтных ситуаций (разбор реальных кейсов из различных сфер)
		практическое занятие	Диагностика типа конфликта (практическое определение видов конфликтов по предложенным

			сценариям)
		практическое занятие	Отработка стратегий поведения в конфликте (ролевые игры на основе модели К. Томаса)
		практическое занятие	Техники медиации (практикум по посредничеству в конфликтах)
		практическое занятие	Переговорные тренинги (симуляция переговоров в конфликтных условиях)
		практическое занятие	Эмоциональный интеллект в конфликтах (упражнения на управление эмоциями)
		практическое занятие	Кейс-стади "Конфликты в организации" (разбор производственных конфликтных ситуаций)
		практическое занятие	Межкультурные конфликты (моделирование и анализ межэтнических/межрелигиозных противостояний)
		практическое занятие	Профилактика конфликтов (разработка превентивных мер для разных типов конфликтов)
2.	Правила ведения переговоров	практическое занятие	Основы подготовки к переговорам - составление плана, анализ информации о партнере
		практическое занятие	Отработка переговорных стратегий - практическое применение конкурентных и партнерских подходов
		практическое занятие	Техники аргументации - построение убедительных доводов и контраргументации
		практическое занятие	Работа с возражениями - практикум по нейтрализации сопротивления
		практическое занятие	Невербальная коммуникация - анализ жестов, мимики и поз в переговорном процессе
		практическое занятие	Кризисные переговоры - симуляция сложных и конфликтных ситуаций
		практическое занятие	Межкультурные переговоры - учет национальных особенностей в деловом общении
		практическое занятие	Цифровые переговоры - правила ведения онлайн-переговоров через zoom и email
		практическое занятие	Анализ эффективности - разбор записей переговоров с оценкой результатов

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости 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, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических

указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Понятие конфликтологии	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Правила ведения переговоров	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561165>

Дополнительная литература

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563044>
2. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563085>

Литература для самостоятельного изучения

1. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10698-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566365>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564010>
3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128>
4. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559688>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Конфликтология:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Подготовка презентации	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторике с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
Пороговый	-основные понятия и функции контактных служб в сервисных предприятиях. -базовые принципы организации работы в контактной зоне (вежливость, внимательность,	-применять стандартные формы обслуживания в контактной зоне (прием заказов, консультации, обработка простых запросов). -следовать установленным правилам и регламентам	-базовыми навыками обслуживания – оформление заказов, обработка стандартных запросов, работа с кассой или CRM-системой. -элементарными техниками консультирования – предоставление информации о продукте/услуге по готовым

	соблюдение стандартов обслуживания). -простые технологии взаимодействия с потребителями (приветствие, ответы на стандартные вопросы, обработка жалоб по шаблону). -основные нормы деловой этики (уважение, корректность, нейтралитет). -общие принципы коммуникации с разными группами потребителей (без углубления в культурные и социальные особенности).	сервиса предприятия. - вежливо и корректно общаться с потребителями, соблюдая нормы делового этикета. -учитывать базовые потребности разных групп клиентов (например, доступность услуг для людей с ограниченными возможностями). -работать с типовыми возражениями и жалобами по заранее подготовленным алгоритмам.	шаблонам. -навыками вежливого общения – соблюдение норм этикета, использование стандартных фраз приветствия и прощания. -умением работать с типовыми возражениями – ответы на частые вопросы клиентов по инструкции. -базовым учетом потребностей разных групп – например, предложение альтернативных способов оплаты для пожилых людей.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	-структуру и особенности работы контактных служб в различных сервисных предприятиях (торговля, гостиницы, call-центры и др.). -методы организации рабочего пространства контактной зоны (эргономика, зонирование, доступность для потребителей). -технологии эффективного общения (активное слушание, техники постановки вопросов, управление эмоциями в диалоге). -основы конфликтологии в сервисе (типы конфликтов, способы деэскалации). -особенности деловой риторики (структура убедительной речи, аргументация). -базовые культурные и социальные особенности взаимодействия с разными группами потребителей (этика общения с пожилыми людьми, клиентами с	-адаптировать формы и методы обслуживания под разные виды сервиса (торговля, гостиничный бизнес, общественное питание и др.). -использовать техники активного слушания и эмпатии для выявления потребностей клиентов. -гибко согласовывать объем и условия сервиса в рамках политики предприятия (скидки, дополнительные услуги, индивидуальные решения). -учитывать социальные и культурные особенности потребителей при обслуживании (например, национальные традиции, религиозные ограничения). -применять простые методы разрешения конфликтов и предотвращения эскалации. -работать с CRM-системами и другими инструментами	-гибкими технологиями консультирования – подбор услуг под индивидуальные запросы, аргументация выгодных решений. -навыками активного слушания и эмпатии – выявление скрытых потребностей клиента через вопросы. -методами формирования сервисного предложения – комбинирование услуг, upsell & cross-sell (допродажи). техниками работы с возражениями – разбор сложных ситуаций без шаблонных ответов. -основами кросс-культурного общения – учет национальных/религиозных особенностей при обслуживании. -навыками работы в конфликтных ситуациях – деэскалация напряженности, поиск компромиссов. -базовым анализом клиентской базы – сегментация по простым критериям (возраст, частота обращений).

	ограниченными возможностями и др.).	учета клиентских запросов.	
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	-углубленные теории обслуживания (модели SERQUAL, принципы "клиентоцентричности"). -современные технологии автоматизации контактных служб (CRM-системы, чат-боты, мультиканальное обслуживание). -продвинутые техники ведения переговоров и работы с возражениями. -психологические аспекты взаимодействия (типы личности, невербальная коммуникация, эмоциональный интеллект). -углубленные знания межкультурной коммуникации (национальные, религиозные, гендерные особенности поведения потребителей). -методы анализа и повышения качества обслуживания (обратная связь, тайный покупатель, NPS-оценка). -сновы медиации и работы с агрессивными или сложными клиентами	-разрабатывать и внедрять индивидуальные программы обслуживания для разных сегментов потребителей. -анализировать и прогнозировать потребности клиентов на основе социальных и культурных трендов. -эффективно вести переговоры с клиентами, в том числе в сложных и нестандартных ситуациях. -учитывать требования государственной социальной политики при формировании сервисных предложений (например, льготы для определенных групп населения). -применять кросс-культурные коммуникативные стратегии для работы с иностранными гостями и мультикультурной аудиторией. -обучать и консультировать коллег по вопросам эффективного взаимодействия в контактной зоне. -использовать данные обратной связи и маркетинговых исследований для совершенствования сервиса.	-экспертным консультированием – помощь в сложных/нестандартных запросах (например, подбор индивидуального тура или бизнес-решения). -навыками проектирования сервисных процессов – адаптация форм и объемов услуг под целевую аудиторию (например, разработка VIP-обслуживания). -продвинутыми коммуникативными техниками – НЛП-методики (в рамках этики), переговоры с требовательными клиентами. -управлением лояльностью – программы поощрения, работа с постоянными клиентами. -глубокой аналитикой потребительских групп – прогнозирование спроса, выявление трендов. -навыками менторства – обучение новых сотрудников, составление инструкций по обслуживанию. -инструментами оценки качества сервиса – проведение опросов, работа с NPS, внедрение улучшений.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

1.	Понятие конфликтологии	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование Подготовка презентации	Зачет
2.	Правила ведения переговоров	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование Подготовка презентации	Зачет

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Понятие конфликтологии	1. Конфликтология как наука: предмет, методы и основные понятия ○ Определение конфликта ○ Виды и структура конфликтов ○ Этапы развития конфликта 2. История развития конфликтологии ○ Философские и социологические истоки ○ Основные школы и направления ○ Современные тенденции в изучении конфликтов 3. Типология конфликтов ○ Межличностные, групповые, организационные конфликты ○ Внутриличностные конфликты ○ Социальные и политические конфликты 2. Причины и динамика конфликтов 4. Причины возникновения конфликтов в различных сферах жизни ○ Психологические, социальные, экономические факторы ○ Роль коммуникации в возникновении конфликтов 5. Динамика конфликта: от возникновения до разрешения ○ Стадии развития конфликта ○ Эскалация и деэскалация конфликта ○ Точки невозврата в конфликте 6. Конфликты в профессиональной среде ○ Причины конфликтов на рабочем месте ○ Влияние организационной культуры на конфликты ○ Конфликты между руководителями и подчиненными 3. Методы управления и разрешения конфликтов 7. Стратегии поведения в конфликте ○ Сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество ○ Выбор стратегии в зависимости от ситуации 8. Медиация как метод разрешения конфликтов ○ Роль медиатора ○ Этапы медиации ○ Примеры успешного применения медиации 9. Переговорные техники в конфликтных ситуациях ○ Принципы ведения переговоров ○ Методы снижения эмоционального напряжения ○ Техники активного слушания

	4. Конфликты в различных сферах жизни 10. Семейные конфликты: причины и способы разрешения ○ Супружеские конфликты ○ Конфликты между родителями и детьми ○ Роль коммуникации в семейных конфликтах 11. Конфликты в образовательной среде ○ Конфликты между преподавателями и студентами ○ Конфликты среди учащихся ○ Пути предотвращения конфликтов в школе и вузе 12. Межкультурные конфликты ○ Культурные различия как источник конфликтов ○ Стереотипы и предубеждения в межкультурном общении ○ Методы преодоления межкультурных конфликтов 5. Современные аспекты конфликтологии 13. Конфликты в цифровую эпоху ○ Особенности онлайн-конфликтов ○ Кибербуллинг и способы противодействия ○ Роль социальных сетей в возникновении конфликтов 14. Экологические конфликты ○ Конфликты между бизнесом и местными сообществами ○ Роль общественных организаций в разрешении экоконфликтов ○ Примеры успешного урегулирования 15. Политические конфликты и пути их урегулирования ○ Международные конфликты ○ Внутриполитические конфликты ○ Роль переговоров и дипломатии
Правила ведения переговоров	1. Переговоры как инструмент делового общения: сущность и виды ○ Определение и цели переговоров ○ Типы переговоров (деловые, дипломатические, бытовые) ○ Отличие переговоров от других форм коммуникации 2. Этапы ведения переговоров: от подготовки к реализации ○ Подготовительный этап: сбор информации и постановка целей ○ Основная фаза: обсуждение и выработка решений ○ Завершение и анализ результатов 3. Основные принципы эффективных переговоров ○ Взаимовыгодность и сотрудничество ○ Уважение к партнеру ○ Гибкость и готовность к компромиссу 2. Стратегии и тактики переговоров 4. Конкурентные и партнерские стратегии в переговорах ○ Жесткие переговоры: плюсы и минусы ○ Мягкие переговоры: когда уместны ○ Гарвардский метод (принципиальные переговоры) 5. Тактические приемы в переговорах ○ Метод "якорения" ○ Использование временного фактора ○ Техника "уступка за уступку" 6. Манипуляции в переговорах и защита от них ○ Распространенные манипулятивные техники ○ Способы нейтрализации давления ○ Этические границы в переговорном процессе 3. Коммуникативные аспекты переговоров

	7. Вербальные и невербальные техники в переговорах ○ Значение языка тела (жесты, мимика, поза) ○ Искусство задавать вопросы ○ Активное слушание как инструмент влияния 8. Культура речи и риторика в переговорах ○ Правила построения убедительной аргументации ○ Работа с возражениями ○ Использование профессиональной лексики 9. Особенности телефонных и онлайн-переговоров ○ Правила эффективных звонков ○ Нюансы видеоконференций ○ Технические аспекты цифровых переговоров 4. Специальные виды переговоров 10. Межкультурные переговоры ○ Учет национальных особенностей ○ Языковые и поведенческие нюансы ○ Примеры межкультурных конфликтов и их решение 11. Кризисные переговоры ○ Алгоритм действий в конфликтных ситуациях ○ Переговоры в условиях жесткого противостояния ○ Роль эмоционального интеллекта 12. Многосторонние переговоры ○ Особенности ведения при участии нескольких сторон ○ Коалиции и альянсы ○ Методы достижения консенсуса 5. Практические аспекты и тренировка навыков 13. Подготовка к переговорам: практические рекомендации ○ Анализ участников и их интересов ○ Разработка плана "Б" ○ Подготовка документов и материалов
--	--

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Понятие конфликтологии	1. Теоретические основы конфликтологии 1. Дайте определение конфликтологии как науки. 2. Назовите основные цели и задачи конфликтологии. 3. Каков предмет изучения конфликтологии? 4. Перечислите методы исследования, используемые в конфликтологии. 5. Как связаны конфликтология с другими науками (психологией, социологией, политологией)? 2. Понятие и природа конфликта 6. Дайте определение конфликта. 7. Назовите основные признаки конфликта. 8. Каковы причины возникновения конфликтов? 9. В чем разница между конфликтом и спором? 10. Какие функции выполняет конфликт (позитивные и негативные)? 3. Типология конфликтов 11. Назовите основные виды конфликтов (по субъектам, сферам, длительности и т. д.). 12. Чем отличается межличностный конфликт от внутриличностного? 13. Какие бывают организационные конфликты? Приведите примеры. 14. В чем особенности социальных и политических конфликтов? 15. Как классифицируются конфликты по способу разрешения? 4. Структура и динамика конфликта

	16. Опишите структуру конфликта (участники, предмет, объект, условия). 17. Каковы основные стадии развития конфликта? 18. Что такое эскалация конфликта? 19. Как происходит деэскалация конфликта? 20. Какие факторы влияют на динамику конфликта? 5. Способы управления и разрешения конфликтов 21. Назовите основные стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу). 22. В чем суть медиации как метода разрешения конфликтов? 23. Каковы преимущества и недостатки компромисса? 24. Как избежать перехода конфликта в деструктивную фазу? 25. Какие переговорные техники помогают урегулировать конфликт? 6. Конфликты в различных сферах жизни 26. Каковы причины семейных конфликтов? 27. Как предотвратить конфликты в профессиональной среде? 28. В чем особенности межкультурных конфликтов? 29. Какие конфликты чаще всего возникают в образовательной среде? 30. Как социальные сети влияют на возникновение конфликтов? 7. Современные аспекты конфликтологии 31. Каковы новые тенденции в изучении конфликтов? 32. Как цифровизация влияет на природу конфликтов? 33. Какие методы кибермедиации используются для разрешения онлайн-конфликтов? 34. Как эмоциональный интеллект помогает в управлении конфликтами? 35. Какие глобальные конфликты являются наиболее актуальными сегодня?
Правила ведения переговоров	1. Основы переговорного процесса 1. Дайте определение понятию "переговоры". Чем они отличаются от других форм коммуникации? 2. Назовите основные цели и задачи переговорного процесса. 3. Перечислите ключевые принципы эффективных переговоров. 4. Какие основные этапы включает в себя процесс переговоров? 5. В чем заключается важность подготовительного этапа переговоров? 2. Стратегии и тактики ведения переговоров 6. Опишите основные стратегии ведения переговоров (партнерская, конкурентная). 7. В чем суть Гарвардского метода переговоров? 8. Какие тактические приемы можно использовать в переговорном процессе? 9. Как работает метод "якорения" в переговорах? 10. Какие манипулятивные техники могут применяться в переговорах и как от них защититься? 3. Коммуникативные аспекты переговоров 11. Какое значение имеет невербальная коммуникация в переговорном процессе? 12. Перечислите основные правила активного слушания в переговорах. 13. Как правильно формулировать вопросы в ходе переговоров? 14. Какие вербальные приемы помогают сделать аргументацию более убедительной? 15. Как управлять эмоциями в процессе переговоров? 4. Особые виды переговоров 16. В чем особенности межкультурных переговоров?

	17. Какие факторы необходимо учитывать при проведении международных переговоров? 18. Опишите специфику кризисных переговоров. 19. Каковы особенности многосторонних переговоров? 20. В чем заключаются отличия телефонных и онлайн-переговоров от личных встреч? 5. Практические аспекты переговоров 21. Какие документы и материалы необходимо подготовить к переговорам? 22. Как правильно составить повестку дня для переговоров? 23. Какие ошибки чаще всего допускают участники переговорного процесса? 24. Как вести себя при возникновении тупиковой ситуации в переговорах? 25. Какие методы можно использовать для выхода из конфликта во время переговоров? 6. Современные тенденции 26. Как цифровые технологии изменили процесс ведения переговоров? 27. Какие новые формы переговоров появились в последние годы? 28. Как искусственный интеллект влияет на переговорный процесс? 29. Какие этические проблемы могут возникать при использовании новых технологий в переговорах? 30. Какие навыки будут наиболее востребованы у переговорщиков в будущем?
--	--

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

1. Конфликтология – это наука, изучающая:
 - a) Только межличностные споры
 - b) Природу, динамику и способы разрешения конфликтов ✓
 - c) Исключительно политические противостояния
 - d) Экономические кризисы
2. Какой из перечисленных видов НЕ относится к типам конфликтов?
 - a) Межличностный
 - b) Внутриличностный
 - c) Финансовый ✓
 - d) Межгрупповой
3. Основная цель медиации – это:
 - a) Победа одной из сторон
 - b) Поиск взаимовыгодного решения ✓
 - c) Наказание виновных
 - d) Избегание проблемы

Блок 2. Переговорный процесс

4. Гарвардский метод переговоров основан на:

- a) Жестком давлении
- b) Принципе взаимовыгодности ✓
- c) Полном уходе от конфликта
- d) Манипуляциях

5. Какой прием относится к тактике ведения переговоров?

- a) "Якорение" ✓
- b) "Игнорирование"
- c) "Агрессия"
- d) "Молчание"

6. Активное слушание включает:

- a) Перебивание собеседника
- b) Уточняющие вопросы ✓
- c) Критику аргументов
- d) Демонстративную скуку

Блок 3. Профессиональная этика

7. Профессиональный этикет – это:

- a) Личные предпочтения в общении
- b) Свод правил поведения в рабочей среде ✓
- c) Неформальные традиции компании
- d) Требования к внешнему виду

8. При телефонном разговоре с клиентом важно:

- a) Говорить быстро
- b) Представиться и назвать цель звонка ✓
- c) Использовать жаргон
- d) Избегать уточняющих вопросов

Блок 4. Практические ситуации

9. Если клиент выражает недовольство в грубой форме, следует:

- a) Повысить тон в ответ
- b) Сохранять спокойствие и предложить решение ✓
- c) Немедленно прекратить разговор
- d) Передать другому сотруднику

10. При подготовке к переговорам необходимо:

- a) Изучить только свою позицию

- b) Проанализировать интересы всех сторон ✓
- c) Отказаться от альтернативных вариантов
- d) Избегать составления плана

II. Открытые вопросы

(10 вопросов)

Теоретические вопросы:

11. Дайте определение профессиональной этики. Чем она отличается от общечеловеческой морали?
12. Перечислите 3 основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу.
13. Опишите структуру конфликта (основные элементы).

Практические задания:

14. Опишите алгоритм действий при разрешении конфликта между коллегами в офисе.
15. Какие вербальные и невербальные приемы помогут расположить к себе собеседника на переговорах?

Ситуационные вопросы:

16. *Ситуация:* Подчиненный систематически опаздывает на работу. Ваши действия как руководителя?
17. *Ситуация:* Клиент требует невозможного по условиям договора. Как вы будете вести переговоры?

Аналитические вопросы:

18. Проанализируйте плюсы и минусы стратегии "компромисс" в переговорах.
19. Почему в межкультурных переговорах важно учитывать национальные особенности? Приведите пример.

Творческое задание:

20. Составьте памятку "5 правил эффективных переговоров" для новичков в продажах.

Подготовка презентации

Раздел дисциплины	Тематика
Понятие конфликтологии	1. Теоретические основы конфликтологии 1. Конфликтология как наука: предмет, задачи и методы исследования ○ Определение и основные понятия ○ Место конфликтологии среди других наук ○ Основные теоретические подходы 2. История развития конфликтологии ○ Философские истоки изучения конфликтов

	○ Вклад социологии и психологии ○ Современные направления исследований
	3. Типология конфликтов ○ Классификация по субъектам (внутриличностные, межличностные, групповые) ○ Виды по сферам жизни (семейные, трудовые, политические) ○ Конструктивные и деструктивные конфликты
	2. Структура и динамика конфликтов
	4. Структура конфликта: основные компоненты ○ Участники конфликта ○ Предмет и объект противостояния ○ Среда и условия протекания
	5. Динамика конфликта: этапы развития ○ Предконфликтная ситуация ○ Инцидент и эскалация ○ Кульминация и разрешение ○ Послеконфликтный период
	6. Функции конфликтов в обществе и организации ○ Позитивные последствия конфликтов ○ Деструктивное влияние ○ Диагностическая и инновационная функции
	3. Методы управления конфликтами
	7. Основные стратегии поведения в конфликте ○ Соперничество, сотрудничество, компромисс ○ Избегание и приспособление ○ Критерии выбора стратегии
	8. Медиация как способ разрешения конфликтов ○ Принципы и этапы медиации ○ Роль медиатора ○ Примеры успешного применения
	9. Переговорные техники в конфликтных ситуациях ○ Принципиальные переговоры ○ Методы снижения эмоционального напряжения ○ Техники активного слушания
	4. Специальные виды конфликтов
	10. Межличностные конфликты: причины и особенности ○ Психологические механизмы возникновения ○ Способы профилактики и разрешения ○ Гендерные аспекты
	11. Организационные конфликты ○ Конфликты в трудовых коллективах ○ Противоречия между руководителями и подчиненными ○ Управление конфликтами в компании
	12. Межкультурные конфликты ○ Культурные различия как источник конфликтов ○ Особенности коммуникации в разных культурах ○ Методы преодоления межкультурных барьеров
	5. Современные аспекты конфликтологии
	13. Конфликты в цифровую эпоху ○ Особенности онлайн-конфликтов ○ Кибербуллинг и троллинг ○ Способы регулирования
	14. Экологические конфликты ○ Противоречия между бизнесом и обществом ○ Роль общественных организаций ○ Примеры успешного урегулирования

	15. Глобальные конфликты XXI века ○ Политические и экономические противостояния ○ Ресурсные войны ○ Роль международных организаций
Правила ведения переговоров	1. Основы переговорного процесса 1. Искусство переговоров: сущность и современное значение ○ Понятие и виды переговоров (деловые, дипломатические, бытовые) ○ Ключевые принципы эффективных переговоров ○ Роль переговоров в профессиональной деятельности 2. Этапы переговорного процесса: от подготовки к реализации ○ Подготовительный этап: анализ информации и постановка целей ○ Основная фаза: стратегии ведения дискуссии ○ Завершение: фиксация результатов и анализ 2. Стратегии и тактики переговоров 3. Классические стратегии ведения переговоров ○ Позиционный торг: плюсы и минусы ○ Принципиальные переговоры по Гарвардской методике ○ Партнерский подход: поиск взаимовыгодных решений 4. Тактические приемы в переговорах ○ Метод "якорения" и его применение ○ Техника "уступка за уступку" ○ Работа с временными факторами 3. Коммуникативные техники 5. Мастерство аргументации в переговорах ○ Построение убедительной аргументации ○ Методы нейтрализации возражений ○ Работа с контраргументами 6. Невербальная коммуникация в переговорном процессе ○ Язык жестов и мимики ○ Пространственная дистанция и ее значение ○ Распознавание невербальных сигналов партнера 4. Специальные виды переговоров 7. Кризисные переговоры: техники и особенности ○ Алгоритм действий в конфликтных ситуациях ○ Методы снижения эмоционального напряжения ○ Примеры успешных переговоров в кризисных условиях 8. Межкультурные переговоры ○ Культурные особенности ведения переговоров ○ Национальные стили коммуникации ○ Как избежать межкультурных недоразумений 5. Современные форматы 9. Цифровые переговоры: новые правила игры ○ Особенности онлайн-переговоров (Zoom, Skype) ○ Этика деловой переписки в мессенджерах ○ Технические аспекты виртуальных переговоров 10. Искусственный интеллект в переговорном процессе ○ Использование big data для анализа позиций ○ Чат-боты как переговорные инструменты ○ Этические аспекты автоматизации переговоров 6. Практические аспекты 11. Типичные ошибки в переговорах и как их избежать ○ Когнитивные искажения переговорщиков ○ Эмоциональные ловушки

	○ Примеры неудачных переговоров и их анализ 12. Кейс-стади: разбор успешных переговорных практик ○ Примеры из бизнеса и политики ○ Анализ применяемых стратегий ○ Извлеченные уроки 7. Интерактивные форматы 13. Ролевая игра "Сложные переговоры" ○ Моделирование переговорных ситуаций ○ Отработка различных стратегий ○ Разбор результатов с экспертом 14. Инфографика "10 золотых правил переговорщика" ○ Визуализация ключевых принципов ○ Практические рекомендации ○ Примеры применения Рекомендации по подготовке: • Используйте реальные кейсы из бизнес-практики • Включайте видеофрагменты переговоров для анализа • Разрабатывайте практические упражнения для аудитории • Используйте современные технологии презентации (Prezi, Canva) • Готовьте раздаточные материалы с ключевыми тезисами
--	--

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Понятие конфликтологии	1. Что такое конфликтология как научная дисциплина? 2. Каков предмет изучения конфликтологии? 3. Назовите основные задачи конфликтологии. 4. Какие методы исследования использует конфликтология? 5. С какими науками связана конфликтология? 6. Дайте определение понятию "конфликт". 7. Каковы основные признаки конфликта? 8. Назовите ключевые элементы структуры конфликта. 9. Какие функции выполняют конфликты (позитивные и негативные)? 10. Как классифицируются конфликты по субъектам? 11. В чем отличие межличностных и внутриличностных конфликтов? 12. Какие бывают организационные конфликты? 13. Как различаются конфликты по сферам проявления? 14. Опишите основные этапы развития конфликта. 15. Что такое эскалация конфликта? 16. Каковы причины возникновения конфликтов? 17. Назовите основные стратегии поведения в конфликте. 18. В чем суть медиации как метода разрешения конфликтов? 19. Какие переговорные техники используются в конфликтологии? 20. Какова роль коммуникации в конфликтных ситуациях? 21. Каковы особенности семейных конфликтов? 22. В чем специфика трудовых конфликтов? 23. Как проявляются межкультурные конфликты? 24. Каковы современные тенденции развития конфликтологии? 25. Как цифровизация влияет на природу конфликтов? 26. В чем особенности онлайн-конфликтов? 27. Какие новые виды конфликтов появились в XXI веке? 28. Какова роль конфликтологии в управлении организациями?

	29. Какие профилактические меры помогают предотвращать конфликты? 30. Каковы перспективы развития конфликтологии как науки?
Правила ведения переговоров	1. Что такое переговоры и каковы их основные цели? 2. Назовите ключевые принципы эффективных переговоров. 3. Какие существуют виды переговоров (по целям, участникам, формату)? 4. Опишите основные этапы переговорного процесса. 5. Почему подготовка является важнейшим этапом переговоров? 6. Какие стратегии ведения переговоров вы знаете? 7. В чем суть Гарвардского метода переговоров? 8. Какие тактические приемы используются в переговорах? 9. Как работает метод "якорения" в переговорном процессе? 10. Какие манипулятивные техники могут применяться в переговорах? 11. Как защититься от манипуляций в переговорах? 12. Какое значение имеет невербальная коммуникация в переговорах? 13. Назовите основные правила активного слушания. 14. Как правильно формулировать вопросы в ходе переговоров? 15. Какие вербальные приемы делают аргументацию убедительной? 16. Как управлять эмоциями в процессе переговоров? 17. В чем особенности межкультурных переговоров? 18. Какие факторы нужно учитывать при международных переговорах? 19. Опишите специфику кризисных переговоров. 20. Каковы особенности телефонных и онлайн-переговоров? 21. Как правильно составить повестку дня для переговоров? 22. Какие документы необходимо готовить к переговорам? 23. Какие ошибки чаще всего допускают участники переговоров? 24. Как вести себя при тупиковой ситуации в переговорах? 25. Какие методы помогают выйти из конфликта во время переговоров? 26. Как цифровые технологии изменили переговорный процесс? 27. Какие новые формы переговоров появились в последние годы? 28. Как искусственный интеллект влияет на переговоры? 29. Какие этические проблемы возникают при использовании новых технологий в переговорах? 30. Какие навыки будут наиболее востребованы у переговорщиков в будущем?

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК-3
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне