

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ОТКРЫТЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**



«Утверждаю»

Проректор по УМР

О.М. Вальц

13 сентября 2018 г.

**Рабочая программа дисциплины
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

Направление подготовки:	38.03.01 - Экономика
Профиль подготовки:	Экономика предприятий и организаций
Квалификация (степень):	бакалавр
Форма обучения:	заочная

Санкт-Петербург, 2018

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлениям 38.03.01 Экономика.

Основным документом для разработки учебной программы является рабочий учебный план по направлению 38.03.01 Экономика и профилю подготовки Экономика предприятий и организаций.

Учебные и методические материалы по учебной дисциплине размещены в электронной информационно-образовательной среде университета.

Разработчик:

О. Л. Рогозина, к.ф.н., доцент

Рецензент:

А.Г. Маклаков, д.п.н., профессор, зав. кафедрой общей и прикладной психологии ЛГУ им. А.С. Пушкина

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономики, менеджмента и общегуманитарных дисциплин от «12» сентября 2018 года, протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ	5
4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
5.1. Темы контрольных работ	11
5.2. Темы курсовых работ	13
5.3. Перечень методических рекомендаций	13
5.4. Вопросы для подготовки к зачету	13
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	15
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО–ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	17
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	18
12. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА	18
Приложение	20

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «**Конфликтология**» являются:

– формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

1.2. Изучение дисциплины «**Конфликтология**» способствует решению следующих задач профессиональной деятельности:

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания;
- ознакомить с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- показать многообразие конфликтов, их естественную неизбежность;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях;
- помочь овладеть технологиями регулирования конфликтов.

1.3. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

общекультурные (ОК)

Код компетенции	Наименование и (или) описание компетенции
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

профессиональные (ПК)

Код компетенции	Наименование и (или) описание компетенции
ПК-9	Способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта

1.4. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления сущность, структуру и динамику конфликта, основы

социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.

- **Уметь:** использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.

- **Обладать навыками:** конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части дисциплин по выбору блока 1(Б 1).

Дисциплина «Конфликтология» находится в логической взаимосвязи с другими дисциплинами.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ

№ п/ п	Наименование модуля и темы учебной дисциплины	Трудоёмкость по учебному плану (час/з.е.)	Виды занятий				Виды контроля		
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа (проект)	Зачет
	Модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии	18/0,5	1	1		16			
	Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	9/0,25				9			
	Тема 1.2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	4,5/0,12	0,5	0,5		3,5			
	Тема 1.3. Общая теория конфликта	4,5/0,13	0,5	0,5		3,5			
	Модуль 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	18/0,5	1	1		16			
	Тема 2.1. Внутриличные конфликты: специфика, формы проявления	4,5/0,12	0,25	0,25		4			

№ п/ п	Наименование модуля и темы учебной дисциплины	Трудоёмкость по учебному плану (час/з.е.)	Виды занятий				Виды контроля		
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа (проект)	Зачет
	Тема 2.2. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	4,5/0,13	0,25	0,25		4			
	Тема 2.3. Организационные конфликты: особенности протекания	4,5/0,12	0,25	0,25		4			
	Тема 2.4. Методы исследования и диагностики конфликтов	4,5/0,13	0,25	0,25		4			
	Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов	36/1	2	2		32			
	Тема 3.1. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	18/0,5	0,5	0,5		17			
	Тема 3.2. Управление социальными конфликтами	9/0,25	0,5	0,5		8			
	Тема 3.3. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	9/0,25	1	1		7			
Всего		72/2	4	4	–	64	1	–	1

4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии (18 часов)

Тема 1.1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе (9 часа)

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.

Тема 1.2. Возникновение и развитие конфликтологических идей (4,5 часов)

Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии

конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Возникновение и развитие конфликтологических идей	0,5 часа
Практическое занятие:	Возникновение и развитие конфликтологических идей	0,5 часа

Тема 1.3. Общая теория конфликта (4,5 часов)

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Общая теория конфликта	0,5 часа
Практическое занятие:	Общая теория конфликта	0,5 часа

Модуль 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия (18 часов)

Тема 2.1. Внутриличные конфликты: специфика, формы проявления (4,5 часов)

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличных конфликтов. Переживание как основа внутриличного конфликта. Последствия и проявления внутриличных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличных конфликтов. Психологическая защита на

подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	0,25 часа
Практическое занятие:	Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	0,25 часа

Тема 2.2. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования (4,5 часов)

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы. Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе. Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	0,25 часа
Практическое занятие:	Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	0,25 часа

Тема 2.3. Организационные конфликты: особенности протекания (4,5 часов)

Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Организационные конфликты: особенности протекания	0,25 часа
Практическое занятие:	Организационные конфликты: особенности протекания	0,25 часа

Тема 2.4. Методы исследования и диагностики конфликтов (4,5 часов)

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики

конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации. Выявление функций конфликта.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Методы исследования и диагностики конфликтов	0,25 часа
Практическое занятие:	Методы исследования и диагностики конфликтов	0,25 часа

Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов (36 часов)

Тема 3.1. Прогнозирование и предупреждение конфликтов (18 часов)

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	0,5 часа
Практическое занятие:	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	0,5 часа

Тема 3.2. Управление социальными конфликтами (9 часов)

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации

и в процессе конфликта.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Управление социальными конфликтами	0,5 часа
Практическое занятие:	Управление социальными конфликтами	0,5 часа

Тема 3.3. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов (9 часов)

Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

Виды учебных занятий:

Лекция:	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	1 час
Практическое занятие:	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	1 час

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Темы контрольных работ

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л.

Козер, Р. Боулдинг.

6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.

7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.

8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.

9. Причины и факторы конфликтов.

10. Проблема типологии конфликтов.

11. Функциональность конфликта.

12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.

13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.

14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.

15. Конфликты в системе государственного управления.

16. Конфликт как тип трудных ситуаций.

17. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.

18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.

19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.

20. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.

21. Динамика межгрупповых конфликтов.

22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.

23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.

24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.

25. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.

26. Способы предупреждения конфликтов.

27. Социальные технологии регулирования конфликтов.

28. Динамика политического конфликта в России.

29. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.

30. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.

31. Проблема насилия в конфликтах.

32. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер).

33. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.

34. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.

35. Проблема посредничества в социальном конфликте.

36. Психологические методы общения и их роль в предупреждении конфликтов.

37. Проблема посредничества в международных конфликтах.

38. Юридические способы разрешения конфликтов.

39. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.

40. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.

41. Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития,

методы разрешения.

42. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации.

43. Регулирование экономического конфликта на промышленном предприятии.

44. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.

45. Социально-психологические аспекты конфликтов.

46. Влияние совместимости и срабатываемости на возникновение конфликта в производственной группе.

47. Роль органов власти в регулировании социальных конфликтов.

48. Политические конфликты: причины, формы, способы регулирования.

49. Социальная напряженность и социальные конфликты.

50. Типология и специфика конфликтов в организации.

51. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.

52. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.

53. Социально-трудовые конфликты.

54. Конфликты в сфере культуры.

55. Конфликты в сфере образования.

56. Конфликты в армии.

57. Конфликты в правоохранительных органах.

58. Межнациональные конфликты в регионе.

59. Социально-политические конфликты в регионе.

60. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

5.2. Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине «Конфликтология» не предусмотрены учебным планом.

5.3. Перечень методических рекомендаций

№ п/п	Наименование
1	Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

5.4. Вопросы для подготовки к зачету

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.

2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.

3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.

4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.

5. Этапы развития конфликтологии.

6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.

7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.

8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.

9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.

10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.
19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов.
21. Диагностика конфликтов.
22. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
23. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
24. Виды внутриличностных конфликтов.
25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
29. Групповой процесс: особенности, динамика.
30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
34. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
37. Особенности инновационных конфликтов.
38. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
39. Особенности педагогических конфликтов.
40. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.
41. Предупреждение и регулирование педагогических конфликтов.
42. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
43. Причины и источники супружеских конфликтов.
44. Способы разрешения супружеских конфликтов.
45. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
46. Функции и последствия конфликтов в семье.
47. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.

48. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
49. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
50. Регулирование современных национальных противоречий в России.
51. Понятие и типология политического конфликта.
52. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
53. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
54. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
55. Переговорные стили, их особенности.
56. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
57. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
58. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
59. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
60. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.
61. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.
62. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в социально-экономической сфере.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине по решению кафедры оформлен отдельным приложением к рабочей программе.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Кузьмина Т. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие/ Кузьмина Т. В., 2012, Ай Пи Эр Медиа Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/645>
2. Семенов В. А. Конфликтология [Электронный учебник]: История, теория, методология Учебное пособие/ Семенов В. А., 2012, Ай Пи Эр Медиа. - 384 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/6970>
3. Цыбульская М. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие / Цыбульская М. В., 2011, Евразийский открытый институт. - 312 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/10705>

4. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

5. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ О.А. Алексеев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — 978-5-905916-94-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>

Дополнительная литература:

6. Доника Д. Д. Конфликтология [Электронный учебник]: Основы конфликтологических знаний Учебное пособие/ Доника Д. Д., 2013, Волгоградский институт бизнеса, Вузовское образование. - 226 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/11329>

7. Клачкова О. А. Конфликтология [Электронный учебник]: Практикум/ Клачкова О. А., 2011, Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет. - 136 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22297>

8. Цыбульская М. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие/ Цыбульская М. В., 2011, Евразийский открытый институт. - 312 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/10705>

Программное обеспечение

1. ППП MS Office 2016
2. Текстовый редактор Блокнот
3. Браузеры IE, Google Chrome, Mozilla Firefox.

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Электронная информационно-образовательная среда АНО ВО "СЗТУ" (ЭИОС СЗТУ) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://edu.nwotu.ru/>

2. Электронная библиотека АНО ВО "СЗТУ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lib.nwotu.ru:8087/jirbis2/>

3. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

4. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

5. Информационная системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки (ИС ЭКБСОН) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vlibrary.ru/>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, контрольную работу, самостоятельную работу студента, консультации.

9.1. При изучении тем модулей 1-2 студентам необходимо повторить лекционный учебный материал, изучить рекомендованную литературу, а также учебный материал, находящийся в указанных информационных ресурсах.

На завершающем этапе изучения каждого модуля необходимо, воспользовавшись предложенными вопросами для самоконтроля, размещенными в электронной информационной образовательной среде (ЭИОС), проверить качество усвоения учебного материала.

В случае затруднения в ответах на поставленные вопросы рекомендуется повторить учебный материал.

9.2. После изучения каждого модуля дисциплины необходимо ответить на вопросы контрольного теста по данному модулю с целью оценивания знаний и получения баллов.

9.3. По завершению изучения модулей 1 и 2 студенту необходимо выполнить Контрольную работу, руководствуясь методическими рекомендациями по ее выполнению.

9.4. По завершению изучения Модулей 1 и 2 дисциплины студент обязан пройти промежуточную аттестацию. Вид промежуточной аттестации определяется рабочим учебным планом. Форма проведения промежуточной аттестации – компьютерное тестирование с использованием автоматизированной системы тестирования знаний студентов в ЭИОС.

9.5. К промежуточной аттестации допускаются студенты, выполнившие требования рабочего учебного плана.

9.6. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости, по личному заявлению, осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

10.1. Internet – технологии:

WWW (англ. World Wide Web – Всемирная Паутина) – технология работы в сети с гипертекстами;

FTP (англ. File Transfer Protocol – протокол передачи файлов) – техноло-

гия передачи по сети файлов произвольного формата;

IRC (англ. Internet Relay Chat – поочередный разговор в сети, чат) – технология ведения переговоров в реальном масштабе времени, дающая возможность разговаривать с другими людьми по сети в режиме прямого диалога;

ICQ (англ. I seek you – я ищу тебя, можно записать тремя указанными буквами) – технология ведения переговоров один на один в синхронном режиме.

10.2. Дистанционное обучение с использованием ЭИОС на платформе Moodle.

- Технология мультимедиа в режиме диалога.
- Технология неконтактного информационного взаимодействия (виртуальные кабинеты, лаборатории).
- Гипертекстовая технология (электронные учебники, справочники, словари, энциклопедии) и т.д.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. Библиотека.
2. Справочно-правовая система Консультант Плюс.
3. Электронная информационно-образовательная среда университета.
4. Локальная сеть с выходом в Интернет.

12. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой оценки работы студента.

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	баллы
Участие в online занятиях, прослушивание видео лекций	0 - 5
Контрольный тест к модулю 1	0 – 13
Контрольный тест к модулю 2	0 – 12
Контрольный тест к модулю 3	0 – 10
Контрольная работа	0 - 30
Итого за учебную работу	0 - 70
Итоговый контрольный тест	0 - 30
Всего	0 - 100
Бонусы	баллы
- за активность	0 - 10
- за участие в ОЛИМПИАДЕ (в зависимости от занятого места)	0 - 50
- за участие в НИРС (в зависимости от работы)	0 - 50
- за оформление заявок на полезные модели (рац. предложения)	0 - 50

Балльная шкала оценки

Оценка (зачет)	Баллы
Не зачтено	Менее 51
Зачтено	51-100

Контрольная работа оценивается в соответствии с таблицей:

Оценка	Количество баллов
отлично	27 – 30
хорошо	23 – 26
удовлетворительно	18 – 22
неудовлетворительно	менее 18

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Перечень формируемых компетенций *общекультурные (ОК)*

Код компетенции	Наименование и (или) описание компетенции
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Профессиональные (ПК)

Код компетенции	Наименование и (или) описание компетенции
ПК-9	Способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта

2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые модули (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Модуль 1. Понятие о культуре общения.	ОК-4, ОК-5, ПК-9	Контрольный тест 1
2	Модуль 2 Психологические составляющие культуры общения	ОК-4, ОК-5, ПК-9	Контрольный тест 2
3	Модуль 1 -2	ОК-4, ОК-5, ПК-9	Контрольная работа Итоговый контрольный тест

3. Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам формирования, описание шкал оценивания

Этапы освоения компетенции	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенций	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
Первый этап	Знать (ОК-4, ОК-5, ПК-9): предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук; основные категории и понятия конфликтологии; типологию, функции и особенности конфликтов по	Не знает	Знает: - предмет и место конфликтологии и в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук; основные категории и понятия конфликтологии. Не знает:	Знает: предмет и место конфликтологии и в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук; основные категории и понятия конфликтологии; типологию, функции и особенности	Знает: предмет и место конфликтологии и в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук; основные категории и понятия конфликтологии; типологию,	Знает: предмет и место конфликтологии и в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук; основные категории и понятия конфликтологии;

	сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов		типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов	конфликтов по сферам проявления - Не знает: сущность, структуру и динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов	функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами Не знает: специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов	типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов
Второй этап	Уметь (ОК-4, ОК-5, ПК-9): использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.	Не умеет	Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.	Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.	Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.	Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.
Третий этап	Владеть (ОК-4, ОК-5, ПК-9): конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами,	Не владеет	Владеет: конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития Не владеет: самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных	Владеет: конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций	Владеет: конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных	Владеет: конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций,

	использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.		ситуаций, управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивно го инструмента для достижения поставленных целей.	Не владеет: управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивно го инструмента для достижения поставленных целей.	ситуаций, управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивно го инструмента для достижения поставленных целей.	управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивно го инструмента для достижения поставленных целей.
--	---	--	--	--	--	--

4. Шкалы оценивания (балльно-рейтинговая система)

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	баллы
Участие в online занятиях, прослушивание видео лекций	0 - 5
Контрольный тест к модулю 1	0 – 13
Контрольный тест к модулю 2	0 – 12
Контрольный тест к модулю 3	0 – 10
Контрольная работа	0 - 30
Итого за учебную работу	0 - 70
Итоговый контрольный тест	0 - 30
Всего	0 - 100
Бонусы	баллы
- за активность	0 - 10
- за участие в ОЛИМПИАДЕ (в зависимости от занятого места)	0 - 50
- за участие в НИРС (в зависимости от работы)	0 - 50
- за оформление заявок на полезные модели (рац. предложения)	0 - 50

Балльная шкала оценки

Оценка (зачет)	Баллы
Не зачтено	Менее 51
Зачтено	51-100

Контрольная работа оценивается в соответствии с таблицей:

Оценка	Количество баллов
отлично	27 – 30
хорошо	23 – 26
удовлетворительно	18 – 22
неудовлетворительно	менее 18

5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций при изучении учебной дисциплины в процессе освоения образовательной программы

Термин "социология конфликта" впервые ввел в социальные науки:

- А. Л. Козер
- В. Р. Дарендорф
- С. Сорокин
- Д. К. Маркс
- Е. никто из вышеперечисленных

Теория противоречия в социальных науках была развита:

- А. всеми перечисленными
- В. М. Вебером
- С. У. Юри
- Д. К. Марксом
- Е. никем из вышеперечисленных

Автором «теории конфликта» как концептуальной модели в социальных науках является:

- А. Г. Зиммель
- В. Р. Парк
- С. Р. Дарендорф
- Д. Дж. Рекс
- Е. М. Вебер

Современная конфликтология развивается как междисциплинарная наука во взаимодействии с:

- А. психологией
- В. социологией
- С. политологией
- Д. правоведением
- Е. культурологией
- Ф. всеми перечисленными

Основные положения конфликтологии классического марксизма сводятся к следующему:

- А. социальная система неизбежно порождает конфликты
- В. чаще всего происходят из-за недостаточности ресурсов, особенно собственности и власти
- С. конфликт – главный источник развития социальной системы
- Д. все вышеперечисленное
- Е. ничего из вышеперечисленного

Назовите лишний тип конфликта в классификации по степени проявления

- А. скрытый
- В. открытый
- С. ролевой
- Д. случайный
- Е. хронический

Акцентуация характера – это:

- А. норма
- В. патология
- С. крайняя выраженность нормы

Стратегическая цель в переговорах – выигрыш за счет проигрыша оппонента относится к стратегии

- А. проигрыш – выигрыш
- В. проигрыш – проигрыш
- С. выигрыш – проигрыш

Формула: $KC_1 + KC_2 + KC_3 + \dots + KC_n = K$ – выражает механизм развития конфликта по типу (В.П. Шейнов)

- А. А

- В. Б
- С. В

Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется

- А. легитимизация конфликта
- В. институализация конфликта
- С. редукция конфликта

Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным

- А. уход от конфликта
- В. переговоры
- С. откладывание разрешения конфликта
- Д. примирение сторон через посредника

Конструктивное разрешение конфликта зависит от

- А. адекватности его восприятия
- В. открытости общения
- С. атмосферы сотрудничества
- Д. использования силы

Дополните, переговоры проходят через различные фазы

- А. подготовительная, финальная
- В. фазу первоначального выбора позиции
- С. фазу окончательного выбора позиции

Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности проведения переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают

- А. поиску альтернатив
- В. диагностике
- С. тактикам
- Д. поиску цели

Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа)

- А. посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров
- В. умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации
- С. умение не подгонять дискутирующих
- Д. все вышеперечисленные

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

6.1 Итоговый контрольный тест доступен студенту только во время тестирования, согласно расписания занятий или в установленное деканатом время.

6.2. Студент информируется о результатах текущей успеваемости.

6.3 Студент получает информацию о текущей успеваемости, начислении бонусных баллов и допуске к процедуре итогового тестирования от преподавателя или в ЭИОС.

6.4. Производится идентификация личности студента.

6.5. Студентам, допущенным к промежуточной аттестации, открывается итоговый контрольный тест.

6.6. Тест закрывается студентом лично по завершении тестирования или автоматически по истечении времени тестирования.