Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра маркетинга и торгового дела

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры маркетинга и торгового дела

Протокол от «04» сентября 2017 г.

№1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1.2 Конфликтология

по направлению подготовки
38.03.06 – Торговое дело
Направленность (профиль) "Международный маркетинг"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

к. психол. н., доц., доцент Н.Л. Минаева

Заведующая кафедрой маркетинга и торгового дела, канд. экон. наук, доцент Латышова Л.С.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

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

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.1.2 «Конфликтология» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	Готовностью к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способностью изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка	ПК-3.1	Способность к распознаванию, систематизации и управления покупательскими потребностями в зависимости от типа, объема и структуры рынка с учетом логических особенностей и понимания конфликтологии .

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-08.009 А Факторинговое обслуживание клиентов А/01.6 - поиск контрагентов и проведение переговоров с потенциальными контрагентами; А/02.6 - сбор и анализ документации контрагентов;	ПК-3.1	**на уровне знаний:** особенности психики человека и факторы, влияющие на его поведение в конфликте; природу конфликта, научные основы междисциплинарного подхода к изучению конфликта; причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания; закономерности конфликтного и неконфликтного поведения; историю медиации как метода альтернативного разрешения споров; возможности управления нестандартной ситуацией и оказания позитивного влияния на окружающих; особенности темперамента и характера человека и их влияние на поведение в конфликтной ситуации. **на уровне умений:** распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; прогнозировать развитие внутри- и межкорпоративных конфликтных ситуаций; предупреждать появление нежелательных конфликтов; выбирать наиболее конструктивную тактику поведения в нестандартной ситуации. **на уровне навыков:** самостоятельного осваивать новые знания, методы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности. Владение

		техниками управления конфликтами в профессиональной деятельности.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Конфликтология» осваивается в 1 семестре по очной форме, общая трудоемкость – 2 зачетные единицы (72 часа), промежуточный контроль – зачет с оценкой.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области представления о принципах образования команды и роли лидера в команде, а также на приобретенные ранее умения, полученные при изучении дисциплин в области обществознания и навыки продуктивно общаться в различных ситуациях; взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства, критического мышления и умения анализировать различные точки зрения.

Дисциплина изучается параллельно с дисциплинами: «Русский язык и культура речи», «Математика» (1 этап). Является основой для изучения дисциплин: Б1.В.ОД.3 «Методы принятия управленческих решений» и др.

Объем дисциплины

Таблица 1.

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**		
		Всего	**Семестр**	
			1	2
Очная форма обучения				
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***36***	***36***	
лекционного типа (Л)				
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***18***	***18***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***18***	***18***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***Зачет с оценкой***	***Зачет с оценкой***	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***72/2***	***72/2***	

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

Структура дисциплины

Таблица 2.

№ п/п	**Наименование тем**	**Объем дисциплины, час.**			**Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**	**СР**	

			Л	ЛР	ПЗ		
Очная форма обучения							
Тема 1	Конфликтология как наука	4	1		1	2	
Тема 2	Типология конфликтов и причины их возникновения	4	1		1	2	
Тема 3	Методы исследования конфликтов	6	2		2	2	Работа в малых группах
Тема 4	Структура конфликта	6	2		2	2	Коллоквиум
Тема 5	Функции и динамика конфликтов	6	1		1	4	Эссе
Тема 6	Социальные конфликты	8	2		2	4	Эссе
Тема 7	Внутриличностные конфликты	6	1		1	4	Эссе
Тема 8	Межличностные конфликты	6	2		2	2	Деловая игра
Тема 9	Прогнозирование и профилактика конфликтов	4	1		1	2	Диспут
Тема 10	Основы предупреждения конфликтов	8	2		2	4	Круглый стол
Тема 11	Конструктивное разрешение конфликтов	6	1		1	4	Диспут
Тема 12	Урегулирование конфликтов с привлечением третьей стороны. Основы медиации	8	2		2	4	Диспут
Промежуточная аттестация							Зачет с оценкой
	Всего:	**72**	**18**		**18**	**36**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Конфликтология как наука	Конфликтология, ее предмет, объект и задачи. Сложности определения понятия "конфликт". Связь конфликтологии с другими социогуманитарными дисциплинами: историей, философией, психологией, социологией, юриспруденцией, теорией государства и права, политологией, этикой, эстетикой и др.
Тема 2	Типология конфликтов и причины их возникновения	Проблема типологии конфликтов. Возможные классификации конфликтов (по способу разрешения конфликтов, по социальным последствиям, типология конфликтов в зависимости от их причин, по масштабам и продолжительности конфликтов, по коммуникативной направленности и др.)

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 3	Методы исследования конфликтов	Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход к исследованию конфликтов. Этапы анализа конфликтов. Описание и анализ конкретных конфликтных ситуаций. Исследование конфликта в лабораторных условиях. М. Дойч и его методология исследований конфликтной ситуации.
Тема 4	Структура конфликта	Структурные характеристики конфликта. Стороны (участники) конфликта. Условия возникновения и протекания конфликта. Предмет конфликта. Психологические компоненты конфликта. Возникновение объективной конфликтной ситуации. Образы конфликтной ситуации. Осознание ситуации как конфликтной. Возможные действия участников конфликта.
Тема 5	Функции и динамика конфликтов	Конфликт как явление широко распространенное, повсеместное. Функции конфликта. Двойственный характер функций конфликта. Отражение в функциях социального назначения конфликта, а также зависимости его с другими компонентами общественной жизни.
Тема 6	Социальные конфликты	Определение «социального конфликта». Понятие социального конфликта по Р. Дарендорфу. Источники и причины возникновения социального конфликта. Этапы развития социального конфликта. Виды социальных конфликтов и их общая характеристика. Уровни социального конфликта.
Тема 7	Внутриличностные конфликты	Общая характеристика внутриличностных конфликтов. Природа внутриличностных конфликтов. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, К. Хорни, К. Левин, В. Франкл, Л. Фестингер, Н. Миллер, А. Голднер, А. Лурия, В. С. Мерлин и др.). Основные виды внутриличностных конфликтов (мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания, ролевой, адаптационный, конфликт неадекватной самооценки).
Тема 8	Межличностные конфликты	Межличностные конфликты: их сущность и виды. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Групповые конфликты: понятие и классификация. Межгрупповые конфликты. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
Тема 9	Прогнозирование и профилактика конфликтов	Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов. Предпосылки предупреждения конфликтов: объективные и организационно-управленческие. Компетентная оценка результатов деятельности – важнейшее условие предупреждения многих конфликтов.

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 10	Основы предупреждения конфликтов	Особенности управления конфликтами. Зависимость успешного разрешения проблемной ситуации от ее точного прогноза. Технологии предупреждения конфликта. Изменение своего отношения к проблемной ситуации. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.
Тема 11	Конструктивное разрешение конфликтов	Формы и критерии завершения конфликтов. «Затухание», «преодоление», «пресечение», «саморазрешение», «урегулирование» конфликта. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта.
Тема 12	Урегулирование конфликтов с привлечением третьей стороны. Основы медиации	Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов. Соотношение науки и практики урегулирования конфликтов. Проблемы институционализации конфликтов. Легитимизация конфликтов.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающегося и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:
- диспуты;
- эссе;
- коллоквиумы;
- круглый стол;
- деловая игра.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в форме ответов на вопросы билета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Темы для диспутов

1. Проблема типологии конфликтов.
2. Возможные классификации конфликтов (по способу разрешения конфликтов, по социальным последствиям, типология конфликтов в зависимости от их причин, по масштабам и продолжительности конфликтов, по коммуникативной направленности и др.).

3. Причины возникновения конфликтных ситуаций.
4. Влияние внутренних и внешних факторов на возникновения конфликтных ситуаций.
5. Особенности восприятия конфликтных ситуаций людьми с разными типами темперамента и характера.
6. Методы профилактики конфликтов.
7. Мотивация участников конфликта и ее влияние на развитие конфликта.
8. Приемы прогнозирования конфликтов.
9. Влияние личности руководителя на возникновение конфликтов в трудовом коллективе.
10. Влияние социально-психологического климата в коллективе на возникновение конфликтных ситуаций.
11. Формы и критерии завершения конфликтов.
12. «Затухание», «преодоление», «пресечение», «саморазрешение», «урегулирование» конфликта.
13. Сотрудничество и компромисс как наиболее эффективные стратегии поведения в конфликте.
14. Переговоры как метод конструктивного разрешения конфликта.
15. Техники активного слушания в разрешении конфликтов.
16. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
17. Соотношение науки и практики урегулирования конфликтов.
18. Проблемы институционализации конфликтов.
19. Легитимизация конфликтов.
20. Основные правила медиации.
21. Техники и приемы, используемые в медиации.

Круглый стол: Подходы к возникновению конфликтов. Какой подход мне ближе всего и почему? В чем недостаток того или иного подхода? В каких сферах человеческой деятельности конфликты возникают чаще всего? Почему это происходит?

Работа в малых группах: Как я веду себя в конфликте, если становлюсь его участником? Какие конфликты чаще всего случаются в моей жизни, кто становится их инициатором? Как себя защитить от людей, провоцирующих конфликты?

Темы эссе

1. Двойственный характер функций конфликта.
2. Этапы развития социального конфликта, виды социальных конфликтов и их общая характеристика. Понятие социального конфликта по Р. Дарендорфу.
3. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов.
3. Изменение своего отношения к проблемной ситуации.
4. Уровни социального конфликта.

Темы коллоквиумов (с презентациями)

1. Конфликт как явление широко распространенное, повсеместное.
2. Источники и причины возникновения социального конфликта (с составлением таблицы).
3. Межличностные конфликты: их сущность и виды.
4. Групповые конфликты: причины и следствия.
5. Технологии предупреждения конфликта.
6. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.

Деловая игра «Сложный клиент»

Вы являетесь консультантом по продажам салона керамической плитки и сантехники. Один из ключевых принципов его работы: «Каждый клиент - желанный. Даже самый сложный покупатель - наш лучший гость, он имеет законное право на суперобслуживание».

В настоящее время в салоне находится несколько посетителей. Вы делаете презентацию образцов итальянской плитки для троих из присутствующих:

- семейной паре, которая демонстрирует готовность совершить покупку;
- архитектору - клиенту салона, который задает вам много вопросов, живо интересуясь новыми поступлениями, чтобы подобрать плитку для загородного дома своего клиента.

В этот момент в салон заходит новый посетитель. Постояв некоторое время у входа, он начинает громко звать кого-либо из консультантов на помощь, открыто выражая свое недовольство тем, что его никто не встретил, не оказал должного внимания. Вы и другие консультанты в это время заняты обслуживанием посетителей, администратор вышла в аптеку - ей сегодня нездоровится.

Среди присутствующих в салоне новый посетитель увидел именно вас и обратился с требованием, чтобы вы немедленно ответили на ряд его вопросов. Он также заявляет, что хочет видеть администратора или директора салона - он будет жаловаться на плохое обслуживание. Остальные посетители начинают обращать внимание на нового клиента, который разговаривает громко и провоцирует конфликт.

Посетители, для которых вы проводили презентацию, просят вас не отвлекаться и закончить работу с ними - у них мало времени, они хотели бы сделать свой выбор.

Вашему вниманию представляется список действий, которые можно выполнить, чтобы разрядить напряжение в сложившейся ситуации. Вам необходимо оценить предложенные действия с точки зрения их важности для успешного разрешения ситуации. С этой целью нужно проранжировать действия - присвоить значение 1 самому важному действию, значение 2 - второму по важности и так далее, до наименее важного.

1	Продолжить начатую вами презентацию	
2	Выслушать претензии нового посетителя	
3	Улыбнуться новому посетителю	
4	Извиниться за поведение раздраженного посетителя перед теми покупателями, для которых вы делаете презентацию	
5	Срочно разыскать администратора (это его задача - встречать посетителей)	
6	Продемонстрировать доброжелательность и внимание к раздраженному посетителю	
7	Сохранять спокойствие и уравновешенность	
8	Попросить других клиентов не обращать внимания на раздраженного посетителя	
9	Попросить нового посетителя немного подождать	
10	Предложить новому посетителю воды или кофе	
11	Предложить посетителям, для которых вы делали презентацию, самостоятельно просмотреть образцы	
12	Поприветствовать нового посетителя	
13	Быстро поинтересоваться у коллег, сможет ли кто-то из них уделить время новому посетителю, чтобы вы смогли продолжить презентацию для	

	потенциальных покупателей	
14	Попытаться успокоить нового посетителя, попросить его не кричать на весь салон - тут находятся другие клиенты	
15	Обслужить нового посетителя прежде прочих	
16	Другие действия (укажите при необходимости)	

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	Готовностью к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способностью изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка	ПК-3.1	Способность к распознаванию, систематизации и управления покупательскими потребностями в зависимости от типа, объема и структуры рынка с учетом логических особенностей и понимания конфликтологии .

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-3.1	Знание и понимание логики и теории аргументации принимаемых решений, Самостоятельно осваивает новые знания, методы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности. Владеет техниками управления конфликтами в профессиональной	Продемонстрировано знание и понимание основных аспектов логики и теории аргументации. Владеет современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации Речь выстраивает логически верно, аргументированно и ясно; Распознает модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; прогнозирует развитие внутри- и межкорпоративных конфликтных ситуаций; предупреждает появление нежелательных конфликтов;

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	деятельности и основ разрешения конфликта	выбирать наиболее конструктивную тактику поведения в нестандартной ситуации. Самостоятельно осваивает новые знания, методы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности. Владеет техниками управления конфликтами в профессиональной деятельности.

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы промежуточной аттестации

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры

1. Конфликтология как наука, предмет, объект, метод, задачи.
2. Возникновение и развитие конфликтологии.
3. Развитие конфликтологии в России.
4. Конфликтология в системе наук.
5. Анализ и типология конфликта.
6. Теории механизмов возникновения конфликта.
7. Динамика конфликта.
8. Структурные элементы конфликта.
9. Технология управления конфликтами.
10. Конфликты в обществе.
11. Экономические конфликты.
12. Социальные конфликты.
13. Трудовые конфликты.
14. Политические конфликты.
15. Конфликты в духовной сфере.
16. Феномен толпы.
17. Гендерные конфликты.
18. Конфликты в организациях и в сфере управления.
19. Межличностные конфликты.
20. Внутриличностный конфликт.
21. Семейные конфликты.
22. Поведение личности в конфликте.
23. Способы выхода из конфликтов.
24. Переговоры в конфликтных ситуациях.
25. Медиация: история возникновения, основные принципы и методы. Стадии медиации.

Шкала оценивания

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-81	*Зачтено с оценкой 5, «отлично»*	Знает особенности психики человека и факторы, влияющие на его поведение в конфликте; природу конфликта, научные основы междисциплинарного подхода к изучению конфликта; причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания; закономерности конфликтного и неконфликтного поведения; историю медиации как метода альтернативного разрешения споров; возможности управления нестандартной ситуацией и оказания позитивного влияния на окружающих; особенности темперамента и характера человека и их влияние на поведение в конфликтной ситуации. Студент распознает модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; прогнозирует развитие внутри- и межкорпоративных конфликтных ситуаций; предупреждает появление нежелательных конфликтов; выбирать наиболее конструктивную тактику поведения в нестандартной ситуации. Самостоятельно осваивает новые знания, методы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности. Владеет техниками управления конфликтами в профессиональной деятельности.
80-61	*Зачтено с оценкой 4, «хорошо»*	Ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.
60-41	*Зачтено с оценкой 3, «удовлетворительно»*	Ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют.
40-0	*«не зачтено»*	В ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Конфликтология» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету с оценкой.

Текущая аттестация по дисциплине «Конфликтология» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на диспутах, коллоквиумах, эссе, контрольной работе, рефератах и деловой игре.

Кроме того, оценивание студента проводится на *контрольной неделе* в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Студент допускается к зачету с оценкой по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете с оценкой;
- учебными достижениями в семестровый период.

Оценка **работы студента на семинарских занятиях** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

– Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Критерии правильности ответов на вопросы для диспута:
При оценке ответов на вопросы диспута учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценивания игровой деятельности студентов
Система оценки игровой деятельности строится на основе оценки качества и эффективности принятых решений, их аргументированности.
Оценку игровой деятельности учебной группы в целом осуществляет преподаватель, являющийся руководителем деловой игры в соответствии со следующими критериями:
- соответствие организационной структуры имитируемой организации задачам и условиям игровой деятельности;
- соблюдение регламента по времени;
- уровень межличностных отношений;
- креативность участников;
- аргументированность принятых решений в процессе итоговой дискуссии.

Критерии оценки эссе:
Оценка **«удовлетворительно»** предполагает:
- полученные результаты **в значительной степени** соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка **«хорошо»** ставится в том случае, если:
- полученные результаты **преимущественно** соответствуют поставленной цели и задачам;
- обоснована актуальность темы;
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников;
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы;
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям;
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка **«отлично»** предполагает:
- полученные результаты **полностью** соответствуют поставленной цели;
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме;
- выводы автора самостоятельны и аргументированы;
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы;
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Критерии правильности ответов на вопросы диспута:

При оценке ответов на вопросы диспута учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки коллоквиума:

Оценка «отлично» - глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка «удовлетворительно» - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» - незнание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических работ.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины «Конфликтология» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету с оценкой. К зачету с оценкой необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

программой дисциплины;

перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;

тематическими планами семинарских занятий;

контрольными мероприятиями;

учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;

перечнем вопросов к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета с оценкой.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете с оценкой может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде

реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета с оценкой. В таком случае вопросы к зачету с оценкой и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Зеленков М.Ю. Конфликтология. Дашков и К, 2015. http://www.iprbookshop.ru/10934
2. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии. Вузовское образование, 2014. http://www.iprbookshop.ru/19276
3. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов. Вузовское образование, 2014 . http://www.iprbookshop.ru/20716

6.2. Дополнительная литература.

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление. Ай Пи Эр Медиа, 2015. http://www.iprbookshop.ru/33853
2. Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник. – М.: Дашков и К, 2013.
3. Майерс Д. Социальная психология. - СПб.: Питер, 2014.
4. Муштук О.З., Деев А.Ю. Конфликтология. – М.: МФПА, 2011.
5. Ратникова В.П. Конфликтология: Учебник. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
6. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2013.
7. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2008.
2. Кетелл Р. Психология индивидуальности. Факторные теории личности. – М.: Прайм-Еврознак, 2007.
3. Келлет П. Конфликтный диалог. Работа с пластами знаний для продуктивных взаимоотношений. – М.: Гуманитарный центр, 2010.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.rambler.ru / - Поисковая система
5. www.yandex.ru / - Поисковая система

6.6. Иные источники.

1. Гиппенрейтер Ю.Б. Психология индивидуальных различий. – М.: ЧеРо, 2002. – 453 с.
2. Голубева Э.А. Способности. Личность. Индивидуальность. - Дубна: Феникс+, 2000. - 430 с.
3. Конфликтология / Под. ред А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. М.: ЮНИТИ, 2004.
4. Конфликтология. Социальные конфликты / Под ред. Т.Н. Кильмашкина. - М., ЮНИТИ, 2004.
5. Лоренц К. Агрессия (так называемое «зло»). - М., 1994.
6. Мадди Сальваторе Р. Теории личности: сравнительный анализ. – СПб.: Речь, 2002. – 456 с.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary -
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics - Электронныйсловарь.
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»