

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

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры Менеджмента
в индустрии гостеприимства
Протокол от «04» сентября 2017г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.4.2 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

направление подготовки
38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

Авторы–составители:

Бочарова А.А.

Заведующая кафедрой
Менеджмента в индустрии
гостеприимства, к.э.н., доцент

_____ И.В. Гончарова

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 (при необходимости)

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.4.2 «Конфликтология» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит	ПК-1.2.1	Способность к организации групповой работы и формированию команды

	человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры		
--	---	--	--

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 «Конфликтология» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-1.2.1	<p>на уровне знаний: понятия и термины конфликтологии; специфику возникновения и развития конфликтов; способы урегулирования конфликтов</p> <p>на уровне умений: определять основные видовые признаки конфликта; обозначать этапы развития конфликтной ситуации; находить методы и способы урегулирования конфликта; применять методологические подходы при рассмотрении конфликтных явлений и процессов</p> <p>на уровне навыков: определение собственного стиля поведения в конфликтах; предупреждение конфликтов в межличностном общении; психологическая защита в общении с конфликтными людьми; посредничество при регулировании и разрешении конфликтов</p>

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

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			8
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		54	54
лекционного типа (Л)		18	18
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		36	36
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		18	18
Промежуточная аттестация	форма	экзамен	экзамен
	час.	36	36
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.4.2 «Конфликтология» изучается в 8 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы.

Предшествующими освоению дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 «Конфликтология», на которых она непосредственно базируется, являются: «Психология», «Основы бизнеса», «Поведение потребителей».

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

Очная форма обучения

№ 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	КСР		
Тема 1	Предмет и объект конфликтологии. Природа конфликта. Его структура и движущие силы.	8	2		4		2	О, К
Тема 2	Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность	16	4		8		4	О, Д, ДЗ
Тема 3	Причины конфликтов и их функции. Динамика и механизмы конфликта	16	4		8		4	О, ДЗ, К
Тема 4	Управление конфликтами	16	4		8		4	РК, Д, Т
Тема 5	Деловые переговоры как способ разрешения конфликта.	16	4		8		4	О, Д, Т
Промежуточная аттестация		36					36	Экзамен
Всего:		108	18		36		54	

Примечание:

* *Формы текущего контроля: опрос (О), диспут (Д), кейс (К), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т), рубежный контроль (РК).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и объект конфликтологии. Природа конфликта. Его структура и движущие силы.

Предмет и объект конфликтологии. Ранние представления о причинах конфликтов и способах их разрешения. Предпосылки формирования конфликтологических идей.

Тема 2. Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность

Формула конфликта. Участники конфликтов (прямые и косвенные). Стадии конфликта. Динамика конфликта. Схема развития конфликта. Модель конфликта как процесса.

Тема 3. Причины конфликтов и их функции. Динамика и механизмы конфликта.

Причины конфликта и основные типы причин. Стресс. Причины объективные и субъективные. Причины деструктивных конфликтов. Причины конструктивных конфликтов. Уровни научного рассмотрения противоречий. Типы противоречий: объективные и субъективные противоречия. Роли в конфликте: подстрекатели, пособники, организаторы, посредники. Ролевое поведение участников конфликта. Позитивные и негативные функции конфликтов: познавательная, коммуникативная, релаксационная

динамическая, функции отвлечения общественного внимания, интегрирующая, публичная.

Тема 4. Управление конфликтами.

Диагностика конфликта. Методы своевременной диагностики. Профилактика конфликта. Меры профилактики конфликта. Основные стратегии обращения с конфликтами. Стили конфликтного поведения. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации. Методы управления конфликтами: структурные и персональные. Методы управления стрессами. Конфликтологическая типология сотрудников. Инициаторы конфликта. Общие принципы управления конфликтами.

Тема 5. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта.

Условия проведения переговоров: наличие сторон, зона общих интересов, различия в подходах к решению конфликта, желание достичь взаимопонимания, учет интересов друг друга. Этапы ведения переговоров (начальный — подготовительный, первый — исследовательский, второй — отстаивание преимуществ, третий — заключительный — согласование позиций). Элементы принципиальных переговоров (люди, интересы сторон, взаимовыгодные варианты, критерии результатов).

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 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 Б1.В.ДВ.4.2 «Конфликтология» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
- при проведении экзамена:
ответ на вопросы билета и практическое задание.

4.1.2. Экзамен проводится в виде устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов

Наименование темы	Содержание темы
Предмет и объект конфликтологии. Природа конфликта. Его структура и движущие силы.	Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Его структура и движущие силы.
2.Основные параметры конфликта и	Сущность конфликта и его причины. Деловая игра «Жалоба». Конфликтные ситуации (решение ситуационных задач)

<p>факторы, влияющие на их интенсивность.</p> <p>3.Причины конфликтов и их функции.</p> <p>Динамика и механизмы конфликта</p>	<p>Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях – ситуационная игра</p> <p>Двойственный характер функций конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Основные этапы в развитии конфликта. Динамика конфликта в зависимости от его конкретной характеристики.</p>
<p>3.Причины конфликтов и их функции.</p> <p>4.Динамика и механизмы конфликта</p> <p>Управление конфликтами</p>	<p>Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии.</p> <p>«Трансактный анализ конфликтов» (проводится методом тестирования и решения ситуационных задач)</p> <p>Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами.</p> <p>Дидактическая игра: «Оценка глубины конфликта»</p>
<p>4.Управление конфликтами.</p> <p>5.Деловые переговоры как способ разрешения конфликта.</p>	<p>Понятие и содержание управления конфликтом. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом отработки тренинговых упражнений).</p> <p>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики».</p> <p>Психология переговорного процесса</p> <p>Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».</p>

№ темы	Темы для самостоятельного изучения учебного материала студентами
1	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. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту
1	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.
2	Конфликт как социальное явление. 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.

3-4	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.
3-4	Типы конфликтов (внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые конфликты). Конфликт как процесс. Причины межгрупповых конфликтов. Последствия конфликтов в организации. Методы разрешения конфликта. Межличностные стили разрешения конфликтов (уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, разрешение проблемы). Переговоры - универсальный метод разрешения конфликтов.
4	Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.
4-5	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. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов.
5	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.

Вопросы для самопроверки

Тема 1.

Предмет и объект конфликтологии. Природа конфликта. Его структура и движущие силы.

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?
3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?

4. Дайте определение предмета конфликтологии.
5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.

Тема 2.

Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность

1. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.
2. Сущность конфликта. Типы конфликтов, основные периоды и этапы их развития.
3. Дайте определение конфликта.
4. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
5. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?

Тема 3.

Причины конфликтов и их функции. Динамика и механизмы конфликта

1. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
2. Приведите классификацию конфликтов.
3. Дайте определение причин конфликта.
4. Приведите классификацию причин конфликта.
5. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
6. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

Тема 4.

Управление конфликтами

1. Понятие управления конфликтом.
2. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.
3. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
4. Источники прогнозирования конфликта.
5. Пути предупреждения конфликта.
6. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.

Тема 5.

1. Предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликтов.
2. Типы участия третьей стороны в разрешении конфликта (арбитр, посредник, помощник).
3. Функции посредника.
4. Процесс посредничества и его основные этапы, стили и методы посредничества.
5. Личностные свойства и профессиональные качества субъекта посреднических отношений.
6. Условия результативности третьей стороны в урегулировании конфликтов.
7. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПК-1.2.1	Способность к организации групповой работы и формированию команды

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.2.1	Формирование теоретических знаний о причинах, формах, возможных последствиях конфликтов разного уровня; методологического подхода к изучению конфликтных взаимоотношений между субъектами; умение предвидеть последствия конфликтов и управлять ими, анализировать конфликты, прогнозировать их возникновение; практическое применение способов профилактики конфликтных столкновений и способов урегулирования конфликтов	Определил психологический климат и наличие конфликтной ситуации в организации; использовал конфликт в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленной цели; разработал рекомендации к регулированию конфликтного взаимодействия

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

1. Конфликтология как наука. Понятие, предмет, цели.
2. История возникновения конфликтологии.
3. Теории конфликта в рамках психологии.
4. Понятие и признаки конфликта. Последствия конфликтного взаимодействия.
5. Виды и функции конфликтов.
6. Структура и причины конфликтов.
7. Динамика конфликта.
8. Типология конфликтных личностей.
9. Восприятие и определение ситуации как конфликтной.
10. Способы реагирования на конфликтную ситуацию (уход, борьба, диалог).
11. Выбор стратегии реагирования в конфликте.
12. Тактики конфликтного взаимодействия.
13. Способы урегулирования конфликтов.
14. Возможные способы разрешения конфликтов по В.И.Андрееву.
15. Прямые и косвенные методы угащения конфликтов при помощи третьей стороны (посредника).
16. Угашение конфликтов при помощи улучшения общения.
17. Метод угашения конфликтов Д. Дена.
18. Деструктивные виды психологического влияния.
19. Конструктивные виды психологического влияния.
20. Урегулирование и разрешение конфликтов.
21. Предупреждение и профилактика конфликтов.
22. Правила бесконфликтного поведения.
23. Понятие эффективного общения. Правила эффективного выражения своих чувств
24. Управление эмоциями в ходе конфликтного взаимодействия.
25. Разрешение конфликтов при помощи переговоров (этапы, технологии, стратегии и тактики).
26. Метод ведения переговоров Дж. Скотт.
27. Разрешение конфликтов при помощи третьей стороны (посредничество).
28. Понятие, причины и особенности семейных конфликтов. Стратегии преодоления супружеских конфликтов.
29. Конфликты в условиях педагогической деятельности.
30. Организационные и трудовые конфликты.

Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-91	5, «отлично»	– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видеоизменении заданий, использует в ответе

		<p>материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p>
90-75	4, «хорошо»	<p>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>
74-50	3, «удовлетворительно»	<p>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p>
49-0	2, «неудовлетворительно»	<p>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>

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

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 «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 экзамену. К экзамену необходимо готовиться 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 формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

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 лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

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 экзамене 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 экзамене 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 экзамена 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 экзамена. В таком случае вопросы к экзамену 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. 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>.
2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 240 с. — 978-5-394-02402-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html>.

6.2. Дополнительная литература

1. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — 978-5-7410-1190-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>
2. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 159 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Фесенко, О.П., Колесникова, С.В. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс]. — М.: "Издательство "ФЛИНТА", 2014. - 128 с. — Доступ с сайта электронно-библиотечной системы «Лань». — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44272
2. Маршев В.И. История управленческой мысли. Учебник. — М.: ИНФРА-М.

6.4. Нормативные правовые документы

Не используются

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict/> - сайт Теория и практика конфликтологии.
2. <http://www.conflictology.spb.ru> - Практическая конфликтология в России
3. <http://www.conflictmanagement.ru> - Управление конфликтом
4. <http://www.ecsocman.edu.ru> - сайт Центра конфликтологии Института социологии РАН
5. <http://www.romic.ru/referats/inf/11/vdv-0018.zip.htm> – сайт Лекции по конфликтологии.
6. <http://www.azps.ru> – сайт Психологическая конфликтология.
7. <http://www.edu.ru> – Федеральный портал Российское образование

6.6. Иные источники

1. www.nlr.ru / - Российская национальная библиотека
2. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
3. www.rsl.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. www.rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»

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 – Электронный словарь.

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»