

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

ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДЕЛОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

Факультет международного бизнеса и делового администрирования

УТВЕРЖДЕНА

решением Ученого совета ИБДА

Протокол от «13» сентября 2018 г. № 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.15 Конфликтология. Практикум по конфликтологии

38.03.03 Управление персоналом

Управление человеческими ресурсами в международном бизнесе

Бакалавр

Очная форма обучения

Год набора – 2019

Москва, 2018

Автор(ы)–составитель(и):

Пономаренко Виктор Викторович

Заведующая кафедрой гуманитарных наук, деловой этики и социальной ответственности ИБДА, д.филос.н., профессор Колесникова И.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), 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 (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
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 (модулю)
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

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

1.1. Дисциплина **Б1.В.15 Конфликтология. Практикум по конфликтологии** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-30	Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	ПК.30.3	Анализ кризисной и конфликтной ситуации: выявление причин, приведших к негативным последствиям, и выработка оптимальной в сложившихся условиях стилистики поведения, рекомендуемой конфликтующим сторонам
ПК-31	Способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умение применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива	ПК.31.2	Познание сущности, роли и места в управлении персоналом закона «референтных отношений». Анализ факторов, влияющих на референтность и признаков снижения уровня референтности в трудовом коллективе
ПК-32	Владение навыками диагностики организационной культуры и умение применять их на практике, умение обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	ПК.32.3	Формирование способности управлять производственными конфликтами

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Реализация корпоративной социальной политики	ПК.30.3	на уровне знаний: — истоки и проблематика производственной конфликтологии, осознание ее роли и места в профессиональном становлении управленца; — специальная терминология и понятийный аппарат

		<p>данной дисциплины</p> <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять наиболее компетентных («сильных») и наименее компетентных («слабых») партнеров по социальному взаимодействию; – устанавливать конкретную причину некомпетентности партнеров и, как следствие, снижения эффективности и качества взаимодействия, возникновения проблем; – указывать реальный путь преодоления некомпетентности «слабого» за счет возможностей «сильного» партнера, т.е. обоснованно применять стратегию сотрудничества в конфликте <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предупреждения эмоционального выгорания сотрудников, профилактики профессиональных стрессов и расстройств; – конструктивного взаимодействия в группе, согласования интересов различных субъектов социального процесса
		<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – примеров действия «закона референтных отношений» и его нарушений, максимально полно раскрывающих данную тему; – примеров нанесения морально-психологического ущерба работнику посредством нарушения его компетенции, с их теоретическим обоснованием
		<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в предложенной для рассмотрения конфликтной ситуации (кейсе) найти признаки и объяснить причины некомпетентности партнеров; – объяснять смысл и степень влияния этического принципа и/или норматива на производственный процесс, теоретически обосновать предлагаемое решение и привести примеры из практики; – осуществить публичную защиту разработанного кейса, ответить на возникающие вопросы
		<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – рационального распределения областей персональной ответственности при формировании организационно-функциональной структуры производства; – формулировки правил и норм корпоративного поведения с учетом социально-психологических реалий

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

Учебным планом для дисциплины **Б1.В.15 Конфликтология. Практикум по конфликтологии** установлено:

- трудоемкость дисциплины – 3 ЗЭТ;
- контактная работа с преподавателем – 52 часа, в том числе 24 часов – Лек, 28 часов – Пр;
- СРС – 56 часа;
- 6 семестр, 3 ЗЭТ, 108 часов (24 Лек, 28 Пр, 56 СРС, 36 Экз) экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина **Б1.В.15 Конфликтология. Практикум по конфликтологии** предназначена для студентов третьего курса, изучается в 6 семестре.

Дисциплина реализуется после изучения следующих дисциплин:

- Трудовое право,
- Социология,
- Психофизиология профессиональной деятельности,
- Психология,
- Управление человеческими ресурсами

Форма промежуточной аттестации в 6 семестре – экзамен.

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

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КС Р		
Тема 1	Взаимодействие субъектов общественных отношений. Понятие «социальный человек»	20	10	-	-	7	3	О
Тема 2	Социальные отношения как процесс: движущие силы и этапы развития	20	10	-	-	7	3	О, К
Тема 3	Конфликт как следствие ошибок социального взаимодействия	20	10	-	-	7	3	К
Тема 4	Основные причины конфликтов в производственной организации, способы их профилактики и устранения	20	10	-	-	7	3	О, К
Тема 5	Управление конфликтами – формирование умений и	28	14	-	-	8	6	О, КС,

	навыков							
	Промежуточная аттестация							экзамен
	Всего:	108	54			36	18	

Содержание дисциплины

Тема 1. Взаимодействие субъектов общественных отношений. Понятие «социальный человек».

Основные тренды социальных отношений. Цели, мотивы и смыслы социального взаимодействия. Научно обоснованное управление (менеджмент) и самоуправление в социуме.

Содержание потребностно-смысловой сферы личности (схема: «круги потребностей»).

Самореализация как базовая потребность, конструктивная и суррогатная самореализация. Риски суррогатной самореализации.

Понятие об индивидуальном и групповом адаптационном потенциале. «Социальный человек».

Основные критерии качества жизни.

Тема 2. Социальные отношения как процесс: движущие силы и этапы развития.

Характеристика мотивов, условий и этапов социального взаимодействия.

Роль референтных отношений в профессиональной организации.

Характеристика кризисного этапа в развитии отношений: сущность, причины, возможные последствия.

Условия трансформации кризиса в конфликт.

Тема 3. Конфликт как следствие ошибок социального взаимодействия.

Конфликт – объективный и субъективный аспекты.

Понятия «компетенция» и «компетентность».

Некомпетентность участников взаимодействия как основная причина конфликтов.

Стадии развития конфликта.

Стили (стратегии) поведения в конфликте.

«Универсальная формула» разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 4. Основные причины конфликтов в производственной организации, способы их профилактики и устранения.

Производственная (профессиональная) организация как система компетенций.

Организационно-управленческие и индивидуально-психологические причины производственных конфликтов.

«Минус-компетенция», «синекура», нарушение «нормы управляемости» как управленческие ситуации: причины возникновения, негативные последствия.

Роль низкой квалификации и недостаточного уровня развития профессионально важных индивидуально-психологических качеств личности в производственных конфликтах.

Обоснование приоритета стратегии сотрудничества, как способа оздоровления отношений в социальной (профессиональной) группе.

Анализ основных мероприятий (инструментов) системы кадрового менеджмента в аспекте управления конфликтами.

Тема 5. Управление конфликтами – формирование умений и навыков.

Решение практических задач (предложенных преподавателем и самостоятельно разработанных) по разрешению конфликтных ситуаций бытового и производственного характера.

Публичная защита студентами индивидуально разработанных кейсов по тематике производственной конфликтологии.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В. 15 Конфликтология. Практикум по конфликтологии используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Взаимодействие субъектов общественных отношений. Понятие «социальный человек»	Устный опрос
Тема 2. Социальные отношения как процесс: движущие силы и этапы развития	Устный опрос. Коллоквиум
Тема 3. Конфликт как следствие ошибок социального взаимодействия	Коллоквиум
Тема 4. Основные причины конфликтов в производственной организации, способы их профилактики и устранения	Устный опрос. Коллоквиум
Тема 5. Управление конфликтами – формирование умений и навыков	Устный опрос. Кейс-стадии. Публичная защита самостоятельно разработанного кейса

4.1.2. Экзамен по дисциплине Б1.В.15 Конфликтология. Практикум по конфликтологии проводится в устной форме и предусматривает ответы на вопросы и решение типовых контрольных задач (кейсов) по тематике дисциплины.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Примерные темы коллоквиумов:

Типовые оценочные материалы по теме 1. Мотивационные аспекты различных этапов социального взаимодействия.

Типовые оценочные материалы по теме 2. Условия возникновения референтности и роль референтных отношений в профессиональной организации.

Типовые оценочные материалы по теме 3. Кризис как закономерный этап в развитии отношений: сущность, причины, возможные последствия. Условия трансформации кризиса в конфликт.

Типовые оценочные материалы по теме 4. Конфликт – следствие ошибок взаимодействия, объективный и субъективный аспекты.

Типовые оценочные материалы по теме 5. Понятия «компетенция» и «компетентность». Некомпетентность участников взаимодействия как основная причина конфликтов.

Типовые оценочные материалы по теме 6. Стадии развития конфликта. «Стадия взаимных претензий»: основные поведенческие характеристики, отличия от «терминальной стадии» конфликта.

Типовые оценочные материалы по теме 7. Стили (стратегии) поведения в конфликте.

Типовые оценочные материалы по теме 8. «Универсальная формула» разрешения конфликтных ситуаций.

Типовые оценочные материалы по теме 9. Производственная (профессиональная) организация как система компетенций.

Типовые оценочные материалы по теме 10. Организационно-управленческие и индивидуально-психологические причины производственных конфликтов.

Типовые оценочные материалы по теме 11. «Минус-компетенция», «синекура», нарушение «нормы управляемости» как управленческие ситуации: причины возникновения, негативные последствия.

Типовые оценочные материалы по теме 12. Роль низкой квалификации и недостаточного уровня развития профессионально важных индивидуально-психологических качеств личности в производственных конфликтах.

Типовые оценочные материалы по теме 13. Стратегия сотрудничества, как приоритетный способ оздоровления отношений в социальной (профессиональной) группе.

Типовые оценочные материалы по теме 14. Мероприятий (инструменты) системы кадрового менеджмента в аспекте управления конфликтами.

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-30	Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	ПК.30.3	Анализ кризисной и конфликтной ситуации: выявление причин, приведших к негативным последствиям, и выработка оптимальной в сложившихся условиях стилистики поведения, рекомендуемой конфликтующим сторонам
ПК-31	Способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умение применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива	ПК.31.2	Познание сущности, роли и места в управлении персоналом закона «референтных отношений». Анализ факторов, влияющих на референтность и признаков снижения уровня референтности в трудовом коллективе
ПК-32	Владение навыками диагностики организационной культуры и умение применять их на практике, умение	ПК.32.3	Формирование способности управлять производственными конфликтами

	обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации		
--	--	--	--

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-30.3 Управление конфликтами и стрессами в организации	Способность самостоятельно осуществить анализ кризисной («предконфликтной») и конфликтной ситуации, разобраться в конкретных причинах, приведших к негативным последствиям, и выработать оптимальную в сложившихся условиях стилистику поведения, рекомендуемую конфликтующим сторонам	Знание истоков и проблематики производственной конфликтологии, Осознание ее роли и места в профессиональном становлении управленца, Владение специальной терминологией и понятийным аппаратом данной дисциплины; Умение выявлять наиболее компетентных («сильных») и наименее компетентных («слабых») партнеров по социальному взаимодействию; Умение устанавливать конкретную причину их некомпетентности и, как следствие, снижения эффективности и качества взаимодействия, возникновения проблем; Умение указывать реальный путь преодоления некомпетентности «слабого» за счет возможностей «сильного» партнера, т.е. обоснованно применять стратегию сотрудничества в конфликте;
ПК-31.2 Формирование знаний о принципах референтных социальных отношений и умений с использованием специальных технологий выявлять зоны и факторы риска утраты коллективом качества референтности	Сформулировать «закон референтных отношений», перечислить важнейшие признаки снижения уровня референтности в трудовом коллективе. Дать определение понятию «компетенция», «компетентность», «конфликт» в их логической взаимосвязи, назвать основные причины некомпетентности в	Привести примеры действия «закона референтных отношений» и его нарушений, максимально полно раскрывающие данную тему. Уметь в предложенной для рассмотрения конфликтной ситуации (кейсе) найти признаки и объяснить причины некомпетентности партнеров. Осуществить публичная защита разработанного кейса, ответы на все возникающие вопросы.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	<p>производственной организации.</p> <p>Самостоятельно разработать кейс на основе реального события, отражающий причину и характер производственного конфликта, проанализировать этот кейс.</p>	
<p>ПК-33.3</p> <p>Формирование способности управлять производственными конфликтами</p>	<p>Способность обосновать содержательную связь между понятиями «компетенция», «компетентность», «самореализация в труде», «удовлетворенность трудом», «внутренняя мотивация трудовых достижений».</p> <p>Способность самостоятельно сформулировать основные этические принципы делового общения.</p> <p>Может соотнести реализуемый на практике стиль руководства с «психологическим профилем» руководителя (по методике 7 радикалов).</p>	<p>Может привести примеры нанесения морально-психологического ущерба работнику посредством нарушения его компетенции, с их теоретическим обоснованием.</p> <p>Уметь объяснять смысл и степень влияния этического принципа и/или норматива на производственный процесс.</p> <p>Быть способным теоретически обосновать предлагаемое решение и привести примеры из практики.</p>

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

Экзаменационный билет содержит вопрос по теоретической части курса, а также вопрос-задание в формате кейс-стадии. В качестве вопросов-заданий предлагаются кейсы (примеры из практики), аналогичные тем, которые студенты выполняли в течение семестра (это мотивирует аудиторию к активному участию в дискуссиях по кейсам-заданиям, выполненным другими группами).

Вопросы к экзамену по курсу «Конфликтология. Практикум по конфликтологии»:

1. Формулировка понятия «потребность». Удовлетворение потребностей как цель социального взаимодействия.
2. Характеристика основных потребностей человека, их содержательная взаимосвязь.
3. Что включает в себя понятие «непосредственные условия выживания»?
4. В чем существо потребности в обретении социального статуса?
5. Что такое «потребность в самоактуализации»? Примеры достижений, утративших социальное значение, неактуальных на сегодняшний день.
6. Что такое «потребность в самореализации»? Управленческий смысл данной потребности.
7. Основной мотив к созданию социальной группы. Почему переход работника на новое место работы – всегда уход от некачественных отношений в прежней профессиональной группе? Какой управленческий вывод следует сделать из этого утверждения?
8. Понятие «референтная группа». Чем становится для работника производственный коллектив, когда их взаимоотношения обретают качество референтности?
9. В чем опасность нереферентных взаимоотношений?
10. Причины и следствия стагнации достигнутого качества жизни («стадия «плато»).
11. Сущность кризиса как этапа социальных отношений. Формулировка понятия «проблема».
12. Понятия «компетенция» и «компетентность» – сущность и взаимосвязь.
13. Некомпетентность как основная причина кризисов.
14. Условия трансформации кризиса в конфликт.
15. Характеристика этапов конфликта («стадия взаимных претензий», «стадия активной борьбы за ресурсы»).
16. «Универсальная формула» разрешения конфликта. Понятия «слабый» и «сильный» партнер.
17. Основные причины производственных конфликтов.
18. Организационно-управленческие просчеты как причины производственных конфликтов. Понятия «минус-компетенция», «синекура», «норма управления».
19. Индивидуально-психологические причины некомпетентности работников. Общая характеристика.
20. Традиционные инструменты управления персоналом в аспекте профилактики и разрешения производственных конфликтов. Общая характеристика.

Шкала оценивания

85-100 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - Знание истоков и проблематики производственной конфликтологии, - Осознание ее роли и места в профессиональном становлении управленца, - Владение специальной терминологией и понятийным аппаратом данной дисциплины; - Умение выявлять наиболее компетентных («сильных») и наименее компетентных («слабых») партнеров по социальному взаимодействию; - Умение устанавливать конкретную причину их некомпетентности и, как следствие, снижения эффективности и качества взаимодействия, возникновения проблем; - Умение указывать реальный путь преодоления некомпетентности «слабого» за счет возможностей «сильного» партнера, т.е. обоснованно применять стратегию сотрудничества в конфликте; - Привести примеры действия «закона референтных отношений» и его нарушений, максимально полно раскрывающие данную тему. - Уметь в предложенной для рассмотрения конфликтной ситуации (кейсе) найти признаки и объяснить причины некомпетентности партнеров, - Осуществить публичная защита разработанного кейса, ответы на все возникающие вопросы;
----------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Может привести примеры нанесения морально-психологического ущерба работнику посредством нарушения его компетенции, с их теоретическим обоснованием. - Уметь объяснять смысл и степень влияния этического принципа и/или норматива на производственный процесс. - Быть способным теоретически обосновать предлагаемое решение и привести примеры из практики.
84-70 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - Знание истоков и проблематики производственной конфликтологии, - Осознание ее роли и места в профессиональном становлении управленца, - Владение специальной терминологией и понятийным аппаратом данной дисциплины. Есть некоторые недочеты в ответе. - Имеет представление о методике выявления наиболее компетентных («сильных») и наименее компетентных («слабых») партнеров по социальному взаимодействию; - Умение устанавливать конкретную причину их некомпетентности и, как следствие, снижения эффективности и качества взаимодействия, возникновения проблем; - Умение указывать реальный путь преодоления некомпетентности «слабого» за счет возможностей «сильного» партнера, т.е. обоснованно применять стратегию сотрудничества в конфликте; - С трудом приводит примеры действия «закона референтных отношений» и его нарушений, максимально полно раскрывающие данную тему. - В предложенной для рассмотрения конфликтной ситуации (кейсе) с несущественными недочетами находит признаки и объясняет причины некомпетентности партнеров, - Слабая публичная защита разработанного кейса - Может привести примеры нанесения морально-психологического ущерба работнику посредством нарушения его компетенции, с их теоретическим обоснованием. - Уметь объяснять смысл и степень влияния этического принципа и/или норматива на производственный процесс. - Не способен теоретически обосновать предлагаемое решение. Может привести примеры из практики.
69-55 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - Слабое представление об истоках и проблематики производственной конфликтологии, - Понимает и может объяснить ее роли и места в профессиональном становлении управленца, - Владение специальной терминологией и понятийным аппаратом данной дисциплины на очень слабом уровне - Имеет представление о методике выявления наиболее компетентных («сильных») и наименее компетентных («слабых») партнеров по социальному взаимодействию; - Умение устанавливать конкретную причину их некомпетентности и, как следствие, снижения эффективности и качества взаимодействия, возникновения проблем; - Умение указывать реальный путь преодоления некомпетентности «слабого» за счет возможностей «сильного» партнера, т.е. обоснованно применять стратегию сотрудничества в конфликте; - Не может привести примеры действия «закона референтных отношений» и его нарушений, максимально полно раскрывающие

	данную тему.
	- В предложенной для рассмотрения конфликтной ситуации (кейсе) с существенными недочетами находит признаки некомпетентности партнеров,
	- Может привести примеры нанесения морально-психологического ущерба работнику посредством нарушения его компетенции,

Итоговый балл (максимум 100 баллов) переводится в традиционную пятибалльную систему следующим образом:

85-100 баллов	Отлично
84-70 баллов	Хорошо
69-55 баллов	Удовлетворительно
<55 баллов	Неудовлетворительно

В приложение к диплому выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Предложенную к изучению конфликтную ситуацию необходимо проанализировать в поисках ответов на следующие вопросы:

- Кто из участников конфликтных отношений является наименее компетентным («слабым») партнёром?
- В чём причина его слабости, некомпетентности (что конкретно привело к ней)?
- Как использовать потенциал «сильного» партнёра, чтобы устранить причину некомпетентности «слабого» и помочь ему преодолеть отставание от «сильного» («сильных»)?

Нахождение логичных, обоснованных ответов на данные вопросы означает успешное выполнение задания.

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.

Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / М.Ю. Зеленков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 324 с. — 978-5-394-01918-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html>

6.2. Дополнительная литература.

Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Кузьмина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 64 с. — 978-5-904000-60-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Раздаточные рабочие материалы, подготовленные автором данного курса.

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. — 591.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — СПб : Питер, 2005. — 400.
3. Пономаренко В.В. Как строить отношения с людьми или Универсальная формула успеха. — М. : АСТ : Олимп, 2008. — 221, [3] с. — (Сити-класс: Открой для себя мир).

4. Пономаренко В.В. Практическая характерология или, как управлять поведением других людей. – М. : АСТ : Олимп, 2008. – 283, [5] с. – (Сити-класс: Открой для себя мир).

5. Пономаренко В.В. Управление конфликтами. – М. : АСТ : Олимп, 2008. – 379, [5] с.

6.4. Интернет-ресурсы.

1. <http://www.vponomarenko.ru/>

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

1. Ноутбук (пакет офисных приложений MS Office).
2. Мультимедийный проектор.
3. Флип-чарт.