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 сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.18 Конфликтология

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

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

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание 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. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина «Конфликтология» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	способность решать конфликты и управлять командной деятельностью

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

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-3.2	**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 и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**		
		Всего	**Семестр**	
			4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***36***	***36***	
лекционного типа (Л)				
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***36***	***36***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***36***	***36***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***зачет***	***зачет***	
	час.			

Общая трудоемкость (час. / з.е.)	*72/2*	*72/2*	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.18 «Конфликтология» осваивается в 4 семестре 2 курса по очной форме, общая трудоемкость – 2 зачетные единицы.

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 и навыки, полученные при изучении дисциплин обязательной части.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин: Б1.Б.22 «Логика и теория аргументации», Б1.Б.17 «Психодиагностика».

3. Содержание 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		
Тема 1	Конфликтология как наука	4			2	2	
Тема 2	Типология конфликтов и причины их возникновения	4			2	2	Диспут
Тема 3	Методы исследования конфликтов	6			4	2	
Тема 4	Структура конфликта	6			4	2	
Тема 5	Функции и динамика конфликтов	6			2	4	
Тема 6	Социальные конфликты	8			4	4	Круглый стол
Тема 7	Внутриличностные конфликты	6			2	4	
Тема 8	Межличностные конфликты	6			4	2	Диспут
Тема 9	Прогнозирование и профилактика конфликтов	6			4	2	
Тема 10	Основы предупреждения конфликтов	6			2	4	Опрос
Тема 11	Конструктивное разрешение конфликтов	6			2	4	
Тема 12	Урегулирование конфликтов с привлечением третьей стороны. Основы медиации	8			4	4	Деловая игра
Промежуточная аттестация							Зачет
	Всего:	**72**			**36**	**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.).
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).

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
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.
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 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 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:
- опросы;
- диспуты;
- круглый стол;

- деловая игра.

4.1.2. Зачет проводится в форме устного собеседования.

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?

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. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	способность решать конфликты и управлять командной деятельностью

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
УК ОС-3.2	Ориентируется в многообразии подходов к возникновению конфликтов; демонстрирует культуру логического и понятийного мышления, навыки аргументации и дискуссии; определяет основные психологические особенности потребителя с целью управления конфликтами; принимает на себя ответственность за выполнение командного задания; умеет вести дискуссию, полемику, диалог	Адекватно оценены модели поведения личности в конфликте; осознано влияние психологических особенностей человека на его поведение в конфликтной ситуации; использованы техники управления конфликтами в профессиональной деятельности; адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания; логично сформулировано, изложено и аргументировано обосновано собственное видение конфликтологических теорий

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
и при возможности поясните на конкретных примерах:

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

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	-адекватно оценил модели поведения личности в конфликте; осознал влияние психологических особенностей человека на его поведение в конфликтной ситуации; -использовал техники управления конфликтами в профессиональной деятельности -адекватно распределил роли и ресурсы в команде для выполнения задания. -логично сформулировал, изложил и аргументировано обосновал собственное видение конфликтологических теорий.
«не зачтено»	- не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, зачетный ответ носит фрагментарный характер; – - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

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

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

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, проведении круглого стола и деловой игре.

Студент допускается к зачету 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;

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.

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. К зачету 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.

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 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. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение 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

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. Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник. – М.: Дашков и К, 2013.
8. Майерс Д. Социальная психология. - СПб.: Питер, 2014.
9. Муштук О.З., Деев А.Ю. Конфликтология. – М.: МФПА, 2011.
10. Ратникова В.П. Конфликтология: Учебник. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
11. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2013.
12. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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»