

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭиУ

Н.Н. Голофастова

« 14 » 05 20 17.

Рабочая программа дисциплины

Основы конфликтологии

Направление подготовки «38.03.04 Государственное и муниципальное управление»
Профиль «01 Государственное и муниципальное управление»

Присваиваемая квалификация
"Бакалавр"

Формы обучения
очная, заочная

Кемерово 2017



1507673407

Рабочую программу составил
Доцент кафедры ГиМУ  О.А. Никифорова
подпись ФИО

Рабочая программа обсуждена
на заседании кафедры государственного и муниципального управления

Протокол № 10 от 18.05.17

Зав. кафедрой государственного и
муниципального управления


подпись

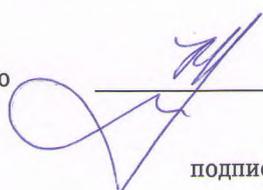
Н.А. Заруба

ФИО

Согласовано учебно-методической комиссией
по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Протокол № 10 от 18.05.17

Председатель учебно-методической комиссии по направлению
подготовки (специальности) 38.03.04 «Государственное и
муниципальное управление»


подпись

Н.А. Заруба

ФИО



1507673407

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Основы конфликтологии", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
профессиональных компетенций:

ПК-10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Знать: способы взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Уметь: взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Владеть: способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

ПК-9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

- способы взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Уметь:

- осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

- взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Владеть:

- способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

- способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

2 Место дисциплины "Основы конфликтологии" в структуре ОПОП бакалавриата

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: История, Культурология, Политология, Психология, Психология управления.

Дисциплина «Основы конфликтологии» относится к дисциплинам по выбору (Б1.В.ДВ10.02 по учебному плану ООП бакалавриата). Дисциплина соотносится с такими дисциплинами как «Социология», «Политология», «Психология управления», «Деловые коммуникации».

Знания, полученные в результате освоения данной дисциплины могут быть использованы при изучении таких дисциплин как «Теория управления», «Основы управления персоналом», «Социальная психология», «Связи с общественностью в органах власти», «Социология управления», «Управление конфликтами» и др.

3 Объем дисциплины "Основы конфликтологии" в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины "Основы конфликтологии" составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 3/Семестр 5			
Всего часов	144		



1511244661

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):			
Аудиторная работа			
Лекции	16		
Лабораторные занятия			
Практические занятия	16		
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Консультация и иные виды учебной деятельности			
Самостоятельная работа	76		
Форма промежуточной аттестации	экзамен /36		
Курс 4/Семестр 7			
Всего часов		144	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):			
Аудиторная работа			
Лекции		6	
Лабораторные занятия			
Практические занятия		10	
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Консультация и иные виды учебной деятельности			
Самостоятельная работа		119	
Форма промежуточной аттестации		экзамен /9	

4 Содержание дисциплины "Основы конфликтологии", структурированное по разделам (темам)

4.1. Лекционные занятия

Раздел дисциплины (модуля), темы лекций и их содержание	Трудоемкость в часах	
	ОФ	ЗФ
Тема 1. Общая теория конфликта Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии, практическая направленность которой выражается в овладении искусством управления конфликтом.	1	0,5
Тема 2. Понятие и структура конфликта Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Основные структурные элементы конфликта: объект, субъекты, предмет конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, микро- и макроокружение. Границы конфликта: пространственные, внутрисистемные, временные. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.	1	0,5



1511244661

<p>Тема 3. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения Понятие конфликтогена. Эскалация конфликта. Три группы конфликтогенов. Проявление агрессивности. Природная и ситуативная агрессивность. Проявление эгоизма. Проявление превосходства: категоричный тон, нарушение служебной этики, обман, утаивание информации, перекалывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии.</p>	1	0,5
<p>Тема 4. Причины и функции конфликтов Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов по У. Ф. Линкольну: информационный фактор, структурный фактор, ценностный фактор, фактор отношения, поведенческий фактор. Деление причин на три класса: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические. Классификация причин, предложенная А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым. Взаимосвязь объективных и субъективных причин. Зависимость организационно-управленческих причин от создания и функционирования организации, группы, коллектива. Деление организационно-управленческих причин на четыре группы: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуативно-управленческие. Различные точки зрения на социально-психологические причины конфликтов. Связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Отсутствие четких критериев различия конструктивных и деструктивных функций, трудности оценки результатов конфликта.</p>	1	0,5
<p>Тема 5. Внутрличностный конфликт Понятие и виды внутрличностного конфликта. Причины и последствия внутрличностного конфликта. Предупреждение и разрешение внутрличностного конфликта. Стрессы. Причины и источники стрессов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Профилактика стрессов в производственных ситуациях.</p>	1	0,5
<p>Тема 6. Межличностные конфликты Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Межличностные конфликты в педагогическом процессе. Функции межличностных конфликтов. Особенности личности в межличностном конфликте.</p>	1	0,5
<p>Тема 7. Конфликты в организациях Классификация и характеристика конфликтов в организации: межличностные конфликты (по вертикали и по горизонтали), межгрупповые конфликты, конфликты типа «личность – группа», трудовые конфликты, инновационные конфликты, ресурсные конфликты. Признаки назревающего конфликта в организации. Причины возникновения конфликтов в организации. Последствия конфликтов для организации. Поведение руководителя в конфликте. Рекомендации к бесконфликтному поведению для руководителя и подчиненных в организации.</p>	2	1
<p>Тема 8. Социально-экономические и социально-политические конфликты Понятие социального конфликта. Понятие социальной напряженности. Экономический конфликт. Факторы определения экономического конфликта. Формы проявления экономических конфликтов. Предпосылки возникновения политических конфликтов. Субъекты политических конфликтов. Формы проявления политических конфликтов. Последствия таких конфликтов. Специфика российских конфликтов.</p>	2	0,5
<p>Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов Сущность переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий». Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества. Динамика переговорного процесса. Манипуляции в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы на каждом этапе переговоров. Различия медиатора и фасилитатора.</p>	2	0,5



1511244661

Тема 10. Управление конфликтом - организационно-личностный аспект Понятие и содержание управления конфликтом. Технологии регулирования конфликта. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Соотношение этапов динамики и управления конфликтами. Стратегии поведения в конфликте. Влияние различных факторов на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, личные особенности оппонентов, длительность конфликта, значимость решаемой проблемы и др. Реализация стратегий через различные тактики. Типы конфликтных личностей: ригидные, демонстративные, неуправляемые, сверхточные, бесконфликтные.	2	0,5
Тема 11. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Применение конструктивной критики. Виды критики по Ю. Краковскому. Структура критики. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения.	2	0,5
Итого	16	6

4.2. Практические (семинарские) занятия

Тема занятия	Трудоемкость в часах	
	ОФ	ЗФ
Тема 1. Общая теория конфликта 1. Основные цели и основные понятия конфликтологии 2. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации 3. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки	1	0,5
Тема 2. Понятие и структура конфликта 1. Понятие конфликта и его структура 2. Определение основных структурных элементов конфликта 3. Динамика конфликтов 4. Границы конфликтов	2	0,5
Тема 3. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения 1. Понятие конфликтогенов 2. Виды конфликтогенов 3. Способы избежать конфликтогенов 4. Формулы развития конфликта	1	1
Тема 4. Причины и функции конфликтов 1. Классификации причин конфликтов 2. Классификация причин по Анцупову и Шипилову 3. Функции конфликтов	2	1
Тема 5. Внутриличностный конфликт 1. Понятие, виды и причины внутриличностного конфликта. 2. Последствия, предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта. 3. Понятие, причины и источники стрессов. 4. Профилактика стрессов в производственных ситуациях.	1	1
Тема 6. Межличностные конфликты 1. Особенности межличностного конфликта. Функции межличностных конфликтов. 2. Межличностные конфликты в семье. 3. Межличностные конфликты в педагогическом процессе. 4. Особенности личности в межличностном конфликте.	1	1
Тема 7. Конфликты в организациях 1. Межгрупповые конфликты 2. Инновационные конфликты 3. Трудовые конфликты 4. Рекомендации к бесконфликтному поведению	2	1



1511244661

Тема 8. Социально-экономические и социально-политические конфликты	2	1
1. Понятие и особенности социального конфликта		
2. Понятие и особенности экономического конфликта		
3. Политический конфликт и его особенности		
4. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы		
Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов	1	1
1. Сущность и функции переговоров.		
2. Классификация переговоров.		
3. Этапы переговорного процесса.		
4. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.		
5. Манипуляции в переговорах.		
Тема 10. Управление конфликтом - организационно-личностный аспект	1	1
1. Содержание процесса управления конфликтом.		
2. Технологии регулирования конфликта.		
3. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.		
4. Стратегии поведения в конфликте.		
5. Тактики поведения в конфликте.		
Тема 11 Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте	2	1
1. Способы и приемы воздействия на партнера.		
2. Особенности конструктивной критики.		
3. Классификация «конфликтных» личностей.		
4. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.		
Итого	16	10

4.3 Самостоятельная работа студента и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине "Основы конфликтологии"

Раздел дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость в часах	
		ОФ	ЗФ
Темы 1-4	Дз 1. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Поиск конфликтных ситуаций в художественной литературе и анализ структурных элементов, динамики, границ и функций конфликта в этих ситуациях; Придумать и сделать анализ конфликтной ситуации с участием конфликтогенов. Написание эссе по теме 1 «Конфликт - это путь развития или разрушения»; Конспектирование вопроса «Причины конфликтов по Анцупову и Шипилову»	20	30
Темы 5-7	Дз 2. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликтных ситуаций; Составление кроссворда по теме «Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти»; Подготовка и написание реферата. Подготовка к дискуссии по теме «Регулирование конфликта интересов на государственной гражданской службе»	20	30
Темы 8-9	Дз 3. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликта с использованием карты конфликта; Конспектирование вопросов «Тактики поведения в конфликте»	18	29
Темы 10-11	Дз 4. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликтных ситуаций. Составление индивидуальной классификации конфликтных личностей и их характеристики	18	30
Итого		76	119
Экзамен	Подготовка к экзамену	36	9



1511244661

Самостоятельная работа студентов заочной формы заключается в:

- изучении рекомендуемой основной и дополнительной литературы согласно вышеуказанным темам дисциплины;

- выполнении одной контрольной работы реферативного плана, в которой нужно полностью раскрыть один теоретический вопрос данной дисциплины, а также провести личное тестирование;

- подготовке к экзамену.

На сессию студент ЗФО должен прийти с уже сформированным представлением о дисциплине и усвоенным категориально-понятийным аппаратом, а также с готовой контрольной работой.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Основы конфликтологии", структурированное по разделам (темам)

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, навыки, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, навыков, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	Общая теория конфликта	Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии, практическая направленность которой выражается в овладении искусством управления конфликтом.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций	<i>Обсуждение вопросов темы. Дискуссия по теме занятия. Эссе по теме «Конфликт – это путь развития или разрушения»;</i>
2	Понятие и структура конфликта	Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Основные структурные элементы конфликта: объект, субъекты, предмет конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, микро- и макроокружение. Границы конфликта: пространственные, внутрисистемные, временные. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Составление кроссворда по теме «Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти»</i>



1511244661

3	Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения	Понятие конфликтогена. Эскалация конфликта. Три группы конфликтогенов. Проявление агрессивности. Природная и ситуативная агрессивность. Проявление эгоизма. Проявление превосходства: категоричный тон, нарушение служебной этики, обман, утаивание информации, перекладывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Анализ конфликтных ситуаций с участием конфликттогенов. Работа с кейсами</i>
4	Причины и функции конфликтов	Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов по У. Ф. Линкольну: информационный фактор, структурный фактор, ценностный фактор, фактор отношения, поведенческий фактор. Деление причин на три класса: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические. Взаимосвязь объективных и субъективных причин. Зависимость организационно-управленческих причин от создания и функционирования организации, группы, коллектива. Деление организационно-управленческих причин на четыре группы: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуативно-управленческие. Различные точки зрения на социально-психологические причины конфликтов. Связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Отсутствие четких критериев различия конструктивных и деструктивных функций, трудности оценки результатов конфликта.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Конспектирование вопроса «Причины конфликтов по Анцупову и Шипилову» Тестовые задания</i>
5	Внутриличностный конфликт	Понятие и виды внутриличностного конфликта. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта. Стрессы. Причины и источники стрессов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Профилактика стрессов в производственных ситуациях.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Кроссворд Кейс-задачи</i>



1511244661

6	Межличностные конфликты	Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Межличностные конфликты в педагогическом процессе. Функции межличностных конфликтов. Особенности личности в межличностном конфликте.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Решение ситуационных задач</i>
7	Конфликты в организациях	Классификация и характеристика конфликтов в организации: межличностные конфликты (по вертикали и по горизонтали), межгрупповые конфликты, конфликты типа «личность - группа», трудовые конфликты, инновационные конфликты, ресурсные конфликты. Признаки назревающего конфликта в организации. Причины возникновения конфликтов в организации. Последствия конфликтов для организации. Поведение руководителя в конфликте. Рекомендации к бесконфликтному поведению для руководителя и подчиненных в организации.	ПК-9 ПК-10	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; - способы взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; - взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; - способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Подготовка к дискуссии по теме «Регулирование конфликта интересов на государственной гражданской службе»</i>



1511244661

8	Социально-экономические и социально-политические конфликты	Понятие социального конфликта. Понятие социальной напряженности. Экономический конфликт. Факторы определения экономического конфликта. Формы проявления экономических конфликтов. Предпосылки возникновения политических конфликтов. Субъекты политических конфликтов. Формы проявления политических конфликтов. Последствия таких конфликтов. Специфика российских конфликтов.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Подготовка реферата</i>
9	Переговоры как способ разрешения конфликтов	Сущность переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров. Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий». Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества. Динамика переговорного процесса. Манипуляции в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы на каждом этапе переговоров. Различия медиатора и фасилитатора.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Тестовое задание Подготовка реферата</i>
10	Управление конфликтом - организационно-личностный аспект	Понятие и содержание управления конфликтом. Технологии регулирования конфликта. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Соотношение этапов динамики и управления конфликтами. Стратегии поведения в конфликте. Влияние различных факторов на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, личные особенности оппонентов, длительность конфликта, значимость решаемой проблемы и др. Реализация стратегий через различные тактики. Типы конфликтных личностей: ригидные, демонстративные, неуправляемые, сверхточные, бесконфликтные.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<i>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Решение ситуационных задач</i>



1511244661

11	Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте	Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения.	ПК-9	Знать: - способы осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций; Уметь: - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; Владеть: - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Решение ситуационных задач Анализ конфликта с использованием карты конфликта
----	-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1. Оценочные средства при текущей аттестации

В качестве оценочных средств для текущего контроля выступают: проверка выполнения домашних заданий, устный опрос по контрольным вопросам по темам, написание реферата.

Примерная тематика рефератов:

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Конфликт в развитии. Эволюция взглядов на конфликт.
3. Деятельность организации «Римский клуб» в изучении проблем конфликта.
4. Методы изучения конфликтов.
5. Основные отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
6. Проявление эмоций и психологической несовместимости в конфликте.
7. Стратегии поведения в конфликте на основе отношения к партнёру и характера отстаивания своих позиций.
8. Способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
9. Особенности индивидуальных и коллективных трудовых конфликтов.
10. Конфликты адаптации работников в коллективе.
11. Конфликт интересов в системе государственного и муниципального управления.
12. Последствия внутриличностного конфликта для человека и механизмы разрешения.
13. Особенности конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
14. Политический конфликт в современной России.
15. Функции и пути разрешения политического конфликта.
16. Сущность и источники межнациональных конфликтов.
17. Специфика межэтнических отношений в Сибири.
18. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.
19. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
20. Социальное партнёрство – новый подход в управлении конфликтами.
21. Методы преодоления конфликтов и стрессов.
22. Профилактика и урегулирование конфликтов как аспект деятельности руководителя.
23. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
24. Проблема посредничества как метода разрешения конфликта.

Критерии оценивания:

«**Отлично**», если студент выполнил грамотно работу и оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы; доступно и полностью раскрыл тему и дал краткую информацию студентам под запись;

«**Хорошо**», если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы, но работа оформлена не по предъявляемым требованиям; не полностью раскрыл тему реферата и дал краткую информацию студентам;

«**Удовлетворительно**», если студент выполнил грамотно работу, но не оформил ее в соответствии



1511244661

с требованиями, а также, если содержание работы раскрыто не полностью, но соответствует теме работы; отсутствовала качественная краткая информация студентам под запись;

«Неудовлетворительно», если студент полностью не справился с выполнением задания.

Примерные домашние задания по дисциплине «Основы конфликтологии»

Целью выполнения данной работы является более глубокое изучение науки о конфликтах.

Основные задачи работы по разбору конфликтных ситуаций состоят в:

- изучении основной конфликтологической литературы;
- понимании специфики конфликтов в системе государственной и муниципальной службы;
- анализе конфликтных ситуаций по различным аспектам развития конфликта;
- изучении практики разрешения различных конфликтов.

Правильная организация самостоятельной работы необходима для овладения дисциплиной «Основы конфликтологии», поскольку объем аудиторных занятий не позволяет рассмотреть на лекциях и семинарах все без исключения разделы. Кроме того, успешность самостоятельной работы во многом определяет успешность сдачи зачёта и последующей практической деятельности, так как только в рамках выполнения самостоятельной работы студент получает навыки практической деятельности.

Примерная схема анализа, представленных конфликтных ситуаций при выполнении домашних заданий

Специфика анализируемого конфликта. Противоречие между формальными и неформальными связями и отношениями между конфликтующими сторонами.

Причины анализируемых конфликтов. Условия протекания конфликтов. Функции и этапы конфликтов. Типы конфликтов.

Урегулирование и разрешение конфликтов. Методы завершения конфликтов: подавление, разрешение, урегулирование. Формы разрешения конфликта: переговоры, посредничество, арбитраж, обязательный арбитраж.

Стратегические и тактические методы управления конфликтами.

Стратегические методы: разъяснение требований к работе. Применение механизмов координации, установление общеорганизационных комплексных целей, использование системы вознаграждений.

Тактические методы: метод бездействия, метод сглаживания, скрытых действий, быстрого решения, методы уступок, избегания, компромисса, конкуренции, сотрудничества.

Примеры ситуаций, предлагаемых к рассмотрению в качестве домашних заданий

Ситуация 1.

Научный сотрудник И. поссорился с директором. Много при этом было непонятно: прежде И. всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что "никогда не сможет его уважать". Казалось бы, на лицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его рацпредложение "нецелесообразно и никому не нужно". Сотрудник рацпредложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого тайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное недоверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль рацпредложения, сколько директора, который смог пойти на обман.

Ситуация 2.

Александр Васильевич, проработав около года в должности менеджера по продажам, был назначен на должность руководителя отдела сбыта. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения. Александр Васильевич имел хорошее базовое образование, был коммуникабельным энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности.

Однако первый рабочий день Александра Васильевича в качестве руководителя не удался. В целом коллектив отдела встретил его доброжелательно. Но одна из опытных сотрудниц, Валентина Ильинична демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя. Дело в том, что она сама хотела занять эту должность. Поэтому в ответ на просьбу Александра Васильевича, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц Валентина Ильинична заявила следующее: «Я работаю в отделе 6 лет. И ваш предшественник никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет».

Александр Васильевич отклонил заявление Валентины Ильиничны и настоял на своей просьбе о предоставлении ему отчета за минувший месяц.



1511244661

Ситуация 3.

Роман Петрович – руководитель отдела маркетинга. Он находится в предпенсионном возрасте. До выхода на пенсию ему остается шесть месяцев, и он хочет спокойно доработать. В подчинении Романа Петровича находится ведущий специалист отдела маркетинга Смирнов А. А.

Между Смирновым А. А. и начальником планово-экономического отдела Васильевым С. Ф., отношения между которыми были натянутыми и неприязненными, произошла конфликтная ситуация.

Васильев С. Ф. сделал замечание Смирнову А. А. по поводу его опоздания, на что последний грубо отреагировал. Он заявил, «Это не Ваше дело!» и отправился на свое рабочее место, игнорируя Васильева.

Смирнов А. А. молодой, перспективный сотрудник, работает пять лет. Он пользуется уважением у коллег. Всегда отзывчив, исполнитель. Он хороший специалист, знает свое дело и обладает талантом новаторства. Смирнов неоднократно получал предложения о работе от других фирм. Он имеет большой круг связей среди действующих и потенциальных покупателей и интересные проработки в области улучшения сбыта продукции. У Смирнова - престарелая мать, которая тяжело больна. В день опоздания у нее был приступ, сын вызвал для нее «Скорую помощь». Проживают они вдвоем, и ему пришлось дожидаться бригаду «Скорой помощи», чтобы препроводить мать в больницу. О том, что он задерживается, Смирнов сообщил своему непосредственному начальнику.

Васильев С. Ф. – родственник генерального директора. Из-за чего он считает, что имеет возможность диктовать свои условия руководителям структурных подразделений во всем: начиная от подбора кадров, и вплоть до начисления заработной платы. Он тщеславен, тяжелый в общении.

После произошедшего конфликта между Смирновым и Васильевым, последний стал давить на Романа Петровича, чтобы тот уволил Смирнова, так как тот допустил второе опоздание на работу за последний месяц и посмел игнорировать замечание Васильева, а, следовательно, игнорировать Васильева как начальника.

Как поступить Роману Петровичу в сложившейся ситуации: уволить Смирнова или нет, испортив при этом отношения с Васильевым?

Ситуация 4.

Ценным свойством руководителя является не только чувство ответственности, но и умение правильно распределять обязанности среди подчиненных.

Начальником отдела назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела готовы были на первых порах ей помочь. Однако оказалось, что В. сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала на протяжении долгих лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт.

Ситуация 5.

Ремонтно-строительный участок муниципального предприятия. Коллектив сплоченный, смесь опытных работников с молодыми амбициозными специалистами, все на своих местах, каждый по-своему ценен и незаменим. Руководителем является молодой, перспективный специалист, обладающий значительным опытом работы в коллективе, с характером – иногда вспыльчив и жесток, но в большинстве случаев прав и никого из своих подчиненных в обиду не даёт; решает их различные проблемы социального и производственного характера; имеет авторитет и слово его на участке весомо.

Начальник РСУ уходит в отпуск на 4 месяца для написания дипломной работы в институт. Директор предприятия назначает исполняющим обязанности молодого неопытного мастера с другого участка, который также является его родственником.

Мастер, придя на участок, избрал линию подчинить себе коллектив, поставив под сомнение авторитет начальника, который сейчас в отпуске.

Месяц прошёл в постоянных стычках и конфликтах между и. о. начальника и специалистами участка по производственным вопросам, а также личными интересами рабочих.

Апогеем всего стала ситуация, которая возникла между молодым сварщиком и исполняющий обязанности начальника по поводу отгула за ранее отработанное время

И. о. начальника, сославшись на производственную необходимость, не отпустил работника хотя предварительная договорённость была. У сварщика заболел маленький ребёнок и ему срочно нужно ехать с семьей в областную больницу. Между ними возникает словесная перепалка, в результате которой и.о. начальника предлагает рабочему написать заявление на увольнение. Работник разворачивается и уходит, садится в автомобиль и едет к своему начальнику РСУ, который находится в отпуске.

Придя, к своему руководителю, он объяснил, что коллектив находится на грани, и многие специалисты, мастера готовы написать заявления на расчёт, и когда он вернётся на участок там уже никого не останется.



Начальник в курсе той ситуации, которая сложилась у него в подразделении, но считал до той поры, что вмешиваться не стоит, а также, что и. о. не зайдёт так далеко.

Видя, что дела на самом деле обстоят хуже, чем он предполагал, начальник решает переговорить с исполняющим обязанности по поводу методов его работы и высказать своё мнение по сложившейся ситуации.

И вот встреча состоялась: и. о. начальника 23 года, начальнику 30 лет – два молодых амбициозных руководителя – у первого нет опыта руководящей работы, другой же имеет 5-летний стаж такой деятельности. Начальник, придя в кабинет к и. о. начальника попытался выяснить причины его поведения, а также объяснить о ситуации сложившейся на участке, но в ответ услышал оскорбления в свой адрес, а также то, что начальник участка тут «никто» и нечего лезть со своими советами и вопросами – а главное посоветовал подыскивать себе новое место работы.

Критерии оценивания представлен в виде «+» и «-», где:

«+» - ставится за правильный ответ, который засчитывается обучающемуся,

«-» - за неверный ответ, который не засчитывается обучающемуся.

Контрольные вопросы по темам дисциплины «Основы конфликтологии»

Первая контрольная точка проставляется на пятой неделе обучения. Для аттестации необходимо усвоить материал лекционных и семинарских занятий по теме 1. Форма контроля – устный опрос и подготовка рефератов. Студент должен иметь представление по следующим вопросам:

- Эволюция научных воззрений на конфликт.
- Проблема насилия в религиозных учениях.
- История становления и развития демографии как науки.
- Практические знания как источник конфликтологических идей.
- Роль конфликтологии в развитии российского общества.
- Основные цели и задачи конфликтологии.
- История становления конфликтологии.

Вторая контрольная точка проставляется на девятой неделе обучения. Для аттестации необходимо усвоить материал лекционных и семинарских занятий по теме 2. Форма контроля – устный опрос, подготовка рефератов, решение практических задач и выполнение заданий. Студент должен иметь представление по следующим вопросам:

- Сущность конфликта, его структурные элементы;
- Границы конфликта;
- Различные классификации конфликтов;
- Динамика развития конфликта;
- Понятие конфликтогенов и их виды;
- Правила бесконфликтного общения;
- Способы снятия агрессивности;
- Типология конфликтов.

Третья контрольная точка проставляется на тринадцатой неделе. Для аттестации необходимо усвоить материал лекционных и семинарских занятий по теме 3. Форма контроля – устный опрос, подготовка рефератов, решение практических задач и выполнение заданий. Студент должен владеть следующей информацией:

- Общие причины социальных конфликтов;
- Классификация причин конфликта по У. Ф. Линкольну;
- Организационно-управленческие причины;
- Социально-психологические причины конфликтов;
- Личностные причины конфликтов;
- Различные подходы к определению причин конфликта;
- Двойственный характер функций конфликта;
- Конструктивные и деструктивные функции конфликта;
- Специфика конфликтов в органах государственной и муниципальной власти;
- Конфликт интересов: понятие, причины, разрешение;
- Содержание процесса управления конфликтом;
- Анализ деятельности руководителя по управлению конфликтом;
- Виды и особенности межличностного конфликта;
- Специфика трудового конфликта;
- Внутриличностный конфликт: виды, причины, профилактика;
- Содержание и особенности инновационного конфликта.



1511244661

Четвёртая контрольная точка проставляется на семнадцатой неделе. Для аттестации необходимо усвоить материал лекционных и семинарских занятий по теме 4. Форма контроля – устный опрос, подготовка рефератов, решение практических задач и выполнение заданий. Студент должен иметь представление по следующим вопросам:

- Модели поведения личности в конфликте;
- Стратегии и тактики поведения в конфликте;
- Факторы, определяющие выбор стратегии поведения;
- Типы конфликтных личностей, их особенности поведения;
- Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции;
- Динамика и технология переговорного процесса;
- Условия достижения успеха на переговорах;
- Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов;
- Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов;
- Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель;
- Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы;
- Правила и виды критических замечаний;
- Способы и приёмы воздействия на партнёра;
- Основные методы психокоррекции конфликтного поведения и профилактики стрессов.

Критерии оценивания представлен в виде «+» и «-», где:

«+» – ставится за правильный ответ, который засчитывается обучающемуся,

«-» – за неверный ответ, который не засчитывается обучающемуся.

Критерии оценки самостоятельной работы студента и виды контроля

Цель самостоятельной работы студентов заключается в глубоком полном усвоении учебного материала и развития навыков самообразования. Это позволяет реализовать:

- познавательный компонент высшего образования (усвоение необходимой суммой знаний по данной дисциплине, способность самостоятельно пополнять их);
- развивающий компонент высшего образования (выработка навыков аналитического и логического мышления, способность профессионально оценивать ситуацию и находить правильное решение);
- воспитательный компонент высшего образования (формирование профессионального сознания, развитие общего уровня личности).

Самостоятельная работа студента предполагает:

- работу с текстами, нормативными материалами, первоисточниками, дополнительной литературой, сведениями интернета, проработкой конспектов лекций;
- написание докладов, рефератов, составление графиков, таблиц, схем;
- анализ конфликтных ситуаций;
- участие в семинарах, научно-практических конференциях;
- подготовку к экзамену.

При проведении самостоятельной работы важным для студентов является возможность углубления в методологию дисциплины посредством выполнения творческих работ в индивидуальном режиме на основе особенностей образовательных потребностей каждого. Задания для самостоятельной работы должны отвечать содержанию предлагаемой дисциплины и быть направленными на развитие личностных качеств студентов, на формирование поисково-исследовательской и аналитико-познавательной деятельности. Для этого предлагается перечень контрольных вопросов и заданий позволяющий качественно подготовиться к практическому занятию, проявить свои интересы к различным аспектам тематики (приготовить доклад, составить таблицу, схему, написать эссе, сделать анализ дополнительной литературы).

При подготовке дискуссии, диспутов, выступлений студент формирует навыки публичного выступления, состязательного общения, умение входить в контакт при наличии экстремальной ситуации (неожиданные вопросы, сложность выдерживания сопротивления, иногда уход от решения ситуации).

При подготовке сообщений, написании рефератов формируется внутренняя потребность в развитии собственных потенциалов, степень желая осваивать новые знания, личностно и профессионально развиваться.

Критерии оценивания:

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии. Максимальное количество баллов, которое студент может заработать на одном практическом занятии – 10. За дополнения к ответу – от 5 до



1511244661

10 баллов (в зависимости от содержания дополнения).

Конспектирование материалов по теме занятия от 5 до 10 баллов.

Анализ конфликтных ситуаций и выполнение заданий по теме занятия оценивается от 10 до 20 баллов.

Подготовка сообщения. Студентам на выбор предлагается подготовить сообщение по темам практических занятий. Максимальное количество баллов, которое студент может заработать за подготовку одного сообщения – 15.

Выполнение реферата, содержание которого оговаривается отдельно с каждым студентом. Максимальное количество баллов, которое студент может заработать за выполнение реферата – 20 баллов.

Тестирования проводятся в течение семестра. Менее 50% правильных ответов на тестировании – 0 до 20 баллов; от 50% до 70% – от 30 до 35 баллов; от 71% до 90% – от 40 до 45 баллов; от 91% до 100% – 50 баллов.

В конце каждой контрольной недели, заработанные студентом баллы суммируются, и преподавателем проставляется контрольная точка, отражающая степень усвоения изучаемого материала.

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине "Основы конфликтологии"

1. Роль, место и особенности конфликтологии как науки. Эволюция философских взглядов на конфликт.
2. Понятие конфликтоген, виды конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения.
3. Границы конфликта. Латентная стадия конфликта.
4. Раскройте структуру конфликта.
5. Группы основных причин конфликта.
6. Динамика конфликта. Основные формы проявления конфликта.
7. Три формулы возникновения конфликта. Примеры конфликтов на каждую формулу.
8. Типология конфликтов.
9. Основные функции конфликта.
10. Внутриличностный конфликт, причины, виды. Меры профилактики.
11. Межличностный конфликт, его специфика. Меры профилактики.
12. Групповые и межгрупповые конфликты. Возможности регулирования.
13. Трудовые конфликты, причины, формы разрешения. Особенности их проявления в российском обществе.
14. Пути разрешения трудовых конфликтов.
15. Инновационные конфликты: причины, особенности проявления, способы предотвращения.
16. Стратегии поведения в конфликте.
17. Тактики поведения в конфликте.
18. Типы конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними.
19. Причины и особенности конфликтов «по вертикали».
20. Предупреждение конфликтов между руководителем и подчиненным.
21. Разрешение конфликтов «по вертикали».
22. Особенности поведения подчиненного и руководителя в конфликте «по вертикали».
23. Содержание управления конфликтом.
24. Технологии регулирования конфликтов.
25. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
26. Типы конфликтных личностей, их особенности поведения.
27. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
28. Динамика и технология переговорного процесса.
29. Условия достижения успеха на переговорах.
30. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
31. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель.
32. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы.
33. Способы и приёмы воздействия на партнёра.
34. Правила конструктивной критики.
35. Виды критики.



1511244661

36. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения и профилактики стрессов.
37. Анализ социально-политической ситуации в регионе, определение степени конфликтности.

Критерии оценивания:

Условия допуска к экзамену. Для допуска к экзамену на очной форме обучения студент должен посещать и активно работать на семинарских занятиях. Он должен выполнить все задания для самостоятельной работы. На заочном обучении студент допускается к экзамену только после выполнения контрольной работы.

Оценка теоретических знаний студентов по дисциплине осуществляется при устном ответе на экзаменационный билет, содержащий два вопроса. Критерии оценки ответа:

- «отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование проблемных ситуаций.

- «хорошо» - выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении проблемных ситуаций некоторые неточности.

- «удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, несистематизированный характер знаний, недостаточно правильную формулировку базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он усвоил содержание основных разделов учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

- «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач или проблемных ситуаций. Студент, получивший за работу в семестре оценку «неудовлетворительно», допускается к повторной передаче учебного материала.

Суммарная оценка результатов освоения обучающимися дисциплины проводится по балльно-рейтинговой системе, учитывающей уровень теоретических знаний и практических навыков, приобретенных на занятиях и при самостоятельной подготовке.

Суммарная оценка компетенций студента, приобретенных при изучении дисциплины, выявляется при расчете и округлении среднестатистического балла, включающего 6 оценок: 4 оценки – средний балл при изучении раздела дисциплины в течение семестра (практические занятия); 2 оценки – баллы, полученные при ответе на вопросы экзаменационного билета. При спорной оценочной ситуации (например, среднестатистический балл – 4.5) суммарная оценка округляется в сторону увеличения балла (5 баллов).

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

Процедура оценивания результатов обучения обучающихся на текущей аттестации представляет собой *комплекс баллов* (состоящий из оценивания на практических занятиях, проверки самостоятельной и домашней работы студентов, выполнения тестовых заданий), который проставляется преподавателем на каждой контрольной неделе в электронном журнале студентов (шкала оценки за контрольную точку – от 0 до 100 баллов).

Оценочными средствами для текущего контроля успеваемости выступают темы эссе, темы рефератов, кейсы, вопросы учебного теста, темы контрольных работ для студентов заочной формы обучения. В течение семестра студенты готовят эссе, рефераты и публично защищают их на практическом занятии. Выполнение данных заданий студентами оценивается преподавателем с опорой на критерии, представленные в **п.5.2.1.**

Процедура оценивания при промежуточной аттестации для оценки усвоения студентами учебного материала в конце семестра осуществляется в форме экзамен *Оценка теоретических знаний* студентов по дисциплине осуществляется при устном ответе на экзаменационный билет, содержащий два вопроса. Критерии оценки ответа представлены в **п.5.2.2.** Суммарная оценка компетенций студента, приобретенных при изучении дисциплины, выявляется при расчете и округлении среднестатистического балла, включающего 6 оценок: 4 оценки – средний балл при изучении раздела дисциплины в течение семестра (практические занятия); 2 оценки – баллы, полученные при ответе на вопросы экзаменационного билета. При спорной оценочной ситуации (например, среднестатистический балл – 4.5) суммарная оценка округляется в сторону увеличения балла (5 баллов).



6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины "Основы конфликтологии"

6.1 Основная литература

1. Шапиро, С. А. Работа без конфликтов : тактика успешного сотрудничества[Электронный ресурс]. – Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 325 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428384. – Загл. с экрана. (12.09.2017)
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 496 с.
3. Конфликтология: учебник[Электронный ресурс]. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 543 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115393. – Загл. с экрана. (12.09.2017)

6.2 Дополнительная литература

1. Карташов, Я. П. Конфликтология[Электронный ресурс]. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 142 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=87244. – Загл. с экрана. (12.09.2017)
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология : социальные конфликты: учебник[Электронный ресурс]. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 287 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115392. – Загл. с экрана. (12.09.2017)
3. Лукаш, Ю. А. Начальники и подчиненные : кто есть кто, взаимоотношения и конфликты: учебное пособие[Электронный ресурс]. – Москва : Флинта, 2012. – 101 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115081. – Загл. с экрана. (12.09.2017)
4. Мартынова, И. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов всех форм обучения специальности 080504 «Государственное и муниципальное управление» / И. И. Мартынова; ГОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т», Каф. гос. и муницип. управления. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2010. – 179 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90438&type=utchposob:common>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)
5. Стекачева, А. Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии[Электронный ресурс]. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 155 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=140857. – Загл. с экрана. (12.09.2017)
6. Козьяков, Р. В. Конфликтология: электронная презентация[Электронный ресурс]. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 22 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=229220. – Загл. с экрана. (12.09.2017)
7. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум: учебное пособие[Электронный ресурс]. – Оренбург : ОГУ, 2015. – 102 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438981. – Загл. с экрана. (12.09.2017)
8. Конфликтология [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (060000) и гуманитарно-социал. специальностям (020000) / под ред. В. П. Ратникова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 511 с.

6.3 Методическая литература

1. Мартынова, И. И. Основы конфликтологии [Электронный ресурс] : методические указания к практическим занятиям для студентов направления подготовки 081100.62 «Государственное и муниципальное управление» всех форм обучения / И. И. Мартынова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. гос. и муницип. упр.. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2014. – 59 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=7874>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)
2. Мартынова, И. И. Основы конфликтологии [Электронный ресурс] : методические указания к самостоятельной работе для студентов направления подготовки 081100.62 «Государственное и муниципальное управление» заочной формы обучения / И. И. Мартынова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. гос. и муницип. упр.. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2014. – 41 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=7875>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)
3. Мартынова, И. И. Основы конфликтологии [Электронный ресурс] : методические указания к самостоятельной работе студентов направления подготовки 081100.62 «Государственное и муниципальное управление» очной формы обучения / И. И. Мартынова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф.



7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;
2. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки
3. Национальная электронная библиотека (НЭБ)
4. Университетская информационная система Россия
5. База данных ВИНТИ РАН On-line
6. Электронные научные ресурсы издательства «Springer»;
Студент может использовать и другие электронные ресурсы.

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Основы конфликтологии"

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов целостного представления об основах конфликтов в системе государственного и муниципального управления, их природе, причинах и последствиях.

В соответствии с ФГОС ВО бакалавр по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» должен решать следующие профессиональные задачи:

- способствовать приобретению знаний об основах конфликтов, как форме социального взаимодействия, об их роли в социальных отношениях, видах, причинах возникновения, содержании, закономерностях развития, способах предупреждения и разрешения;
- сформировать умения анализировать конфликты, прогнозировать их возникновение;
- развить навыки практического применения различных способов профилактики конфликтных столкновений и способов урегулирования конфликтов.

Содержание дисциплины опирается на требования ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Рекомендации по планированию времени при подготовке к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен в обязательном порядке изучить теоретический материал в соответствии с методическими указаниями к практическим занятиям, повторить предшествующий лекционный материал, подготовить ответы на предлагаемые вопросы.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованными стандартами и литературой.

Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы (план) выступления по отдельным проблемным аспектам (если проводится практическое занятие в формате «круглого стола» или «учебной конференции»).

Для проработки вопросов практического характера студентам рекомендовано ознакомиться с материалами официальной статистики, нормативно-правовыми актами с использованием СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант», Интернет-ресурсах, в официальных периодических изданиях и пр.

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения.

Тестовые задания подготовлены на основе учебников и учебных пособий по дисциплине.

Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Предлагаемые тестовые задания охватывают узловые вопросы теоретических и практических основ по дисциплине. Для формирования заданий использована закрытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов.

Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников литературы, иные источники по темам дисциплины, предусмотренные рабочей учебной программой, а также повторить предыдущие



темы.

Изучение студентом теоретических вопросов дисциплины позволяет успешно справиться с выполнением тестового задания.

Контрольные тестовые задания выполняются студентами на семинарских занятиях. Репетиционные тестовые задания содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины. С ними целесообразно ознакомиться при подготовке к контрольному тестированию.

К самостоятельной работе студента заочной формы обучения относится выполнение контрольной работы.

При подготовке к выполнению контрольной работы необходимо пользоваться первоисточниками (или данными официальной статистики), нормативно-правовыми документами, учебниками, дополнительной литературой. Подготовка контрольной работы позволяет углубить и закрепить знания по дисциплине, получить навыки исследовательской работы с источниками специальной литературой, развить умение самостоятельного анализа практических ситуаций и их решения, подготовки основных документов, используемых в практической деятельности.

С точки зрения содержания контрольная работа должна отвечать следующим требованиям:

1. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно, тождественные работы не зачитываются.

2. При ответе на вопросы и решении задач имеются ссылки на действующие нормативные акты и актуальные данные официальной статистики.

3. В тексте работы отражена собственная позиция студента по проблемным вопросам, проведен анализ нескольких источников специальной литературы, сформулированы собственные выводы, приведены примеры из практики.

4. Ответы на поставленные вопросы являются достаточно полными и четкими.

5. Грамотно использован понятийный аппарат.

6. При цитировании текста указаны источники, из которых осуществлено заимствование.

Темы рефератов студенты выбирают на первых практических занятиях. Краткое содержание реферата представляется перед сокурсниками в форме доклада.

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Это работа, требующая навыков работы с литературой. Студент должен выбрать тему доклада (из предложенных тем), подобрать литературу, выбрать из нее наиболее существенное, переложить своими словами и изложить в определенной последовательности. Доклад должен быть с научным обоснованием, доказуем, связан с конкретными жизненными фактами, иметь иллюстративный материал. Подбор и изучение источников по теме рекомендуется использовать не менее 8-10.

Объем доклада предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста доклада и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Готовясь к докладу обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. В ходе практического занятия внимательно слушать выступления своих однокурсников. При необходимости задавать им уточняющие вопросы. Принимать активное участие в обсуждении учебных вопросов: выступать с докладами, обзорами научных статей, отдельных публикаций периодической печати, касающихся содержания темы практического занятия. В ходе своего выступления использовать технические средства обучения, доску, мел, раздаточный материал.

Требования к реферату и докладу по:

а) Оформлению:

1. Титульный лист: указать наименование учреждения, кафедру (на которой сдаётся работа), тему, исполнителя и руководителя, город и год.

2. План: соблюдение структуры (введение, основная часть, заключение).

3. Текст: соблюдение формата (А4), наличие полей, ссылок на источник, при необходимости иллюстрируется таблицами, графиками, рисунками.

4. Список литературы в алфавитном порядке, в соответствии с ГОСТ.

5. Презентация по теме доклада (не менее 10 слайдов).

Переносы слов в заголовках не допускаются.

Оглавление включает перечень наименований всех глав и параграфов (введение; главы; параграфы; заключение; список использованной литературы; приложения, если имеются) с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти разделы.

Параграфам основного текста даётся порядковая нумерация, включает номер главы и порядковый



1511244661

номер параграфа, например, 1.1., 1.2. Расстояние между заголовками параграфов, пунктов и последующим текстом равно 3 интервалам.

Основная часть доклада должна быть подразделена на 2 главы, каждая из которых обычно разбивается на 2-3 параграфа. Каждая глава и параграф должны иметь свое название, не совпадающее с названием темы, но поясняет и расширяет исследуемый вопрос. Название и содержание глав не должно выходить за пределы темы, а название и содержание параграфов – за рамки соответствующей главы.

Особое внимание необходимо обратить на логические связи между главами и параграфами и логические переходы от одной главы к другой, от одного параграфа к другому, а внутри них – от одного вопроса к другому. Общий объем основной части контрольной работы не должен быть меньше 15 страниц (без приложений), выполненных шрифтом № 14 через 1,5 интервала. Страницы контрольной работы должны иметь поля: левое – 30 мм; правое – 10 мм; верхнее – 15 мм; нижнее – 20 мм.

Заключение является выводом (следствием) из содержания. В нем освещаются основные теоретические положения, обобщаются результаты исследования по теме доклада, даются наиболее важные выводы. Заключение должно быть связано с основной частью и вытекать из нее. Не допускается излагать заключение как продолжение описания исследуемых в работе вопросов, использовать цитаты, таблицы, рисунки и т.д. Завершает доклад список использованной литературы, включая нормативно-правовые акты. Источники литературы указываются в алфавитном порядке, причем сначала законы, нормативно-правовые акты, затем учебные пособия и статьи периодической печати.

Опечатки, ошибки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного изображения. Все листы работы следует пронумеровать арабскими цифрами. Нумерация страниц должна быть сквозной от титульного листа, включая иллюстрации, таблицы, графики, диаграммы и др. Номер страницы проставляется в правом верхнем углу или сверху по центру листа без точки в конце. На титульном листе, который является первой страницей, номер не ставится.

Необходимо соблюдать следующие требования к тексту основного содержания: каждая глава – с новой страницы, а параграф – с абзаца; каждая глава (параграф) должна иметь заголовок, который нумеруется арабскими цифрами, каждая новая мысль должна начинаться с абзаца; каждый абзац должен начинаться с красной строки.

Использование в работе дословных цитат, цифровых данных, схем, формул, заимствованных из литературных и других источников, обязательно должно сопровождаться ссылкой на источник. Цитирование других авторов без ссылки на источник не допускается, так как является грубым нарушением научной добросовестности.

Оформление ссылок на источник может производиться двумя способами:

а) цифрами в тексте, выделенными квадратными скобками и указывающими порядковый номер литературы в списке литературы (например, [4, с. 57]: числа разделяются запятой; первое обозначает номер источника, второе – страницу, с которой заимствован материал);

б) внизу страницы подстрочной сноской, содержащей фамилию и инициалы автора (или авторов), название (заголовок) источников, место издания, издательство, год издания, страницу. Ссылки обозначаются только цифрами и нумеруются в пределах страницы (1, 2, 3 и т.д.). Если на одной странице требуется несколько ссылок на один и тот же источник информации, то в первой ссылке следует давать его полное библиографическое описание, а в повторных – слова «там же» с указанием страницы.

Каждая таблица должна иметь порядковый номер и заголовок. Таблицы нумеруются арабскими цифрами одним из двух способов:

– или сквозная нумерация в пределах всей работы (кроме приложений), (рекомендуется при небольшом количестве таблиц);

– или нумерация в пределах глав работы (номер состоит из двух цифр, первая обозначает главу, а вторая порядковый номер таблицы в пределах данной главы). Номер помещается в правом верхнем углу над заголовком таблицы после слова «Таблица», знак «№» не ставится, а если в работе одна таблица, ее не нумеруют. Заголовки таблицы выполняются строчными буквами, кроме первой прописной (большой). В конце заголовка и подзаголовка таблиц знаки препинания не ставят. Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм. Если цифровые данные в графах таблицы выражены в различных единицах физических величин, то их указывают в заголовке каждой графы. Если все параметры выражены в одной и той же единице физической величины, ее сокращенное обозначение помещают над таблицей. Повторяющийся в графе текст, состоящий из одного слова, допускается заменять кавычками, если строки в таблице не разделены линиями. Если повторяющийся текст состоит из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее – кавычками. На каждую таблицу в тексте обязательно должны быть ссылки, при этом слово «Таблица» пишется сокращенно и указывается ее номер (например, табл. 3). Таблицы следует помещать в тексте сразу после абзацев, содержащих ссылку на них. Внизу под таблицей



(не внизу страницы) необходимо указать источник данных.

Все иллюстрации (схемы, диаграммы, графики и т.п.) именуется рисунка-ми и помещаются сразу после ссылки на них в тексте. Рисунки нумеруются арабскими цифрами. Используется сквозная нумерация в пределах всей работы (кроме приложений) или нумерация в пределах главы (аналогично таблицам). Если в работе одна иллюстрация, ее не нумеруют. Каждый рисунок сопровождается названием, которое помещается под рисунком рядом с номером. Слово «Рисунок» под иллюстрацией пишется сокращенно (например, Рис. 2.). Рисунки рекомендуется выполнять черным цветом, с использованием различных вариантов штриховки.

Помещаемые в работе формулы (если требуется) последовательно нумеруются арабскими цифрами либо по всей работе, либо в пределах главы (первая цифра – номер главы, вторая – номер формулы внутри главы). Номер формулы следует заключать в круглые скобки, помещать справа на уровне нижней строки формулы. После номера формулы ставится запятая, если она сопровождается экспликацией (расшифровкой), в которой разъясняется значение символов и числовых коэффициентов. Экспликация должна проводиться непосредственно после формулы, значения символов и коэффициентов следует пояснять с новой строки и указывать в той последовательности, в какой они даны в формуле. Первую строку пояснений начинают со слова «где», после которого двоеточие не ставится.

б) Содержанию:

1. Работа пишется в научном или научно-публицистическом стиле (приложение 1).

2. Объем реферативной работы по докладу не менее 15-20 листов.

3. Изложение темы должно соответствовать плану.

4. Наличие выводов и собственных оценок (т.е. авторской позиции).

5. Обоснование актуальности темы, формулирование цели и задач, в соответствии с оглавлением (содержанием).

6. Критерии оценки доклада:

чёткость доклада (10-12 минут);

владение изложенным материалом;

презентабельность представленного материала;

наличие ссылок, правильно оформленный список используемых источников;

правильность ответов на вопросы аудитории;

заинтересованность аудитории излагаемым материалом (тестовые задания).

Основным видом учебной работы студентов является самостоятельная работа в течение всего срока обучения. Изучение дисциплины рекомендуется начинать с ознакомления с целями и задачами дисциплины, знаниями и умениями, приобретаемыми в процессе изучения.

В ходе обучения следует обязательно прорабатывать конспекты лекций, восстанавливая при необходимости, рассматривать дополнительную литературу, проводить самоконтроль по предлагаемым вопросам. Все вопросы, выносимые на практические занятия, следует прорабатывать, разбирая различные аспекты, в случае затруднений – посещать консультации. Рекомендуется активно работать по подготовке эссе и презентаций.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на практических занятиях. Для этого студент изучает лекции преподавателя, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Основы конфликтологии", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:

1. Microsoft Windows

2. Libre Office

3. Mozilla Firefox

4. Google Chrome

5. Opera

6. Yandex

10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине "Основы конфликтологии"

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя учебные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой для проведения лекционных и практических занятий.



1511244661

ФГБОУ ВО «Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева» обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

11 Иные сведения и (или) материалы

В ходе освоения дисциплины «Основы конфликтологии» предусматривается использование следующих образовательных технологий:

- лекция-беседа, позволяющая преподавателю с помощью тщательно продуманной системы вопросов побуждать студентов рассуждать и подводить их к пониманию нового материала или проверять усвоение уже изученного.

- информационная лекция раскрывает содержание темы, в соответствии с учебно-тематическим планом.

- обзорная лекция позволяет рассматривать особо трудные зачетные вопросы.

- проблемная лекция позволяет побудить студентов к поискам решения проблемы, шаг за шагом подводя их к искомой цели. Для этого новый теоретический материал представляется в форме проблемной задачи. В ее условии имеются противоречия, которые необходимо обнаружить и разрешить.

- групповая технология. Варианты применения обучения в сотрудничестве: одно задание на группу, с последующим рассмотрением заданий каждой группой; совместное выполнение практической работы (в парах); выполнение проектного задания;

- технология модульного обучения позволяет индивидуализировать обучение по содержанию, по темпу обучения, по темпу усвоения, по уровню самостоятельности, по методам и способам учения, по способам контроля и самоконтроля;

- технологии исследовательского обучения и развития критического мышления обучающихся;

- коммуникационные и информационные технологии. Занятия сопровождаются мультимедийной презентацией, показами эпизодов из видеofilьмов и т.п. Интернет-ресурс используется студентами в качестве источника дополнительной информации в учебном процессе и при самоподготовке.



1511244661



1511244661

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала КузГТУ
в г. Новокузнецке

 Э.И. Забнева

«01» сентября 2017 г.

Изменения рабочей программы «Основы конфликтологии»

6.1 Основная литература

1. Волков, Б. С. Конфликтология [Электронный ресурс] : говорящая книга / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – Москва : ИД "Равновесие", 2006. – 2 электрон. опт. диска (CD-ROM).
2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. М. Ю. Зеленков – Москва : Дашков и К, 2015. – 324 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=452906&sr=1 (дата обращения 09.08.2017).
3. Конфликтология [Текст] : учебник / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова. – Москва : ИНФРА-М, 2011. – 301 с.
4. Конфликтология [Текст] : учебник / под ред. В. П. Ратникова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 543 с.

6.2 Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 496 с.
2. Лукаш, Ю. А. Начальники и подчиненные : кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Ю. А. Лукаш – Москва : Флинта, 2012. – 101 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115081&sr=1 (дата обращения 09.08.2017).
3. Лукаш, Ю. А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Ю. А. Лукаш. – Москва : Флинта, 2012. – 70 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115084&sr=1 (дата обращения 09.08.2017).
4. Светлов, В. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / В. А. Светлов, В. А. Семенов. – Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 352 с.

10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса по данной дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием;
- учебная аудитория для проведения практических занятий;
- библиотека для самостоятельной работы обучающихся;
- компьютерный класс с выходом в сеть «Интернет» для самостоятельной работы обучающихся.