

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

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра корпоративного управления

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
корпоративного управления
Протокол от «28» августа 2018 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1.2 РЕГИОНАЛЬНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

(код и наименование направления подготовки)

«Региональное управление»

(профиль)

Бакалавр

квалификация

очная, заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2019

Волгоград, 2018 г.

Автор(ы)-составитель(и):

к. социол.н., доцент, доцент кафедры корпоративного управления

Дроздова Ю. А.

Заведующий кафедрой корпоративного управления

Огарков А. А.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3.	Содержание и структура дисциплины	6
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	8
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	23
	6.1. Основная литература	23
	6.2. Дополнительная литература	24
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	24
	6.4. Нормативные правовые документы	24
	6.5. Интернет-ресурсы	24
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	24

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

1.1.Дисциплина **Б1.В.ДВ.1.4 «Региональная конфликтология»** обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-22	Умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	ПК-22.4.2	Обучение навыкам аналитической и практической деятельности в социальном управлении для предупреждения и регулирования региональных конфликтов

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
организационно-регулирующая деятельность: разработка социально ориентированных мер регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития	ПК-22.4.2	На уровне знаний: социальная природа, причины, типология и динамика региональных конфликтов; научные подходы к управлению региональными конфликтами; субъекты и объекты региональных конфликтов; стабилизационные стратегии; региональный, государственный интерес; правовые, политические, социально-экономические виды конфликтных ситуаций; латентные конфликтогенные факторы, инструменты и методы экономического противоборства; этнические аспекты региональных конфликтов; миграционные риски; экологические конфликты; агрессивная, оптимальная, инертная региональная среда
		На уровне навыков: методы управления региональными конфликтами, социологическое обеспечение разработки концепции регионального интереса, осуществление научно-исследовательской деятельности, риск-менеджмент в управлении этническими конфликтами, способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные, навыки медиации, технология переговоров,

		На уровне умений: выявление особенностей регионального уровня управления конфликтами, взаимодействия региональной власти с центральными и местными властями, анализ патологий регионального развития, Социологический анализ региональных конфликтов, анализ поведенческих стратегий в региональных конфликтах
--	--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина **Б1.В.ДВ.1.2** «Региональная конфликтология» принадлежит к блоку дисциплины по выбору. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 4 семестре (очная форма) и на 3 курсе (заочная форма), общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Учебная дисциплина «Региональная конфликтология» входит в блок «Профессиональный цикл» вариативная часть. находится на стыке гуманитарных, социальных и экономических дисциплин, опирается на знания студентов по истории, социологии, психологии, менеджмента, экономики, статистики. Приступая к изучению данной дисциплины, студент должен иметь базовые знания по социологии, философии, истории, общей конфликтологии, психологии конфликта. Дисциплина общим объемом 72 часа изучается в течение одного семестра и заканчивается зачетом в 4 семестре (очная форма) и на 3 курсе (заочная форма).

Опирается на дисциплины Б1.Б.23 «Деловые коммуникации»; Б1.В.ОД.4 «История мировых цивилизаций». Является основой для Б1.В.ОД.15 «Связи с общественностью в органах власти» и Б1.Б.17 «Прогнозирование и планирование»

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов. По заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 10 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 58 часов

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом по очной форме обучения – в 4 семестре – зачет, по заочной форме обучения на 3 курсе – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости и, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
4 семестр								
Тема 1	Предмет и методы региональной конфликтологии	14	4		4		6	О, Р
Тема 2	Региональный интерес как основа социальных конфликтов	12	4		2		6	О, Р
Тема 3	Методологические	16	4		4		8	О, Р, Т

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемост и, промежуточ ной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	аспекты анализа региональных конфликтов							(рейтингов ый срез)
Тема 4	Стратегические направления решения региональных конфликтных ситуаций	14	4		2		8	О
Тема 5	Технологии управления региональными конфликтами	16	4		4		8	О, Р, Т (рейтингов ый срез)
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		72	20		16		36	23Е
Заочная форма обучения								
3 курс								
Тема 1	Предмет и методы региональной конфликтологии	18	2	-		2	14	Р
Тема 2	Региональный интерес как основа социальных конфликтов	16	2	-		2	12	Р
Тема 3	Методологические аспекты анализа региональных конфликтов	12		-	2	-	10	Р
Тема 4	Стратегические направления решения региональных конфликтных ситуаций	12			2	-	10	О
Тема 5	Технологии управления региональными конфликтами	14			2	-	12	Р
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		72	4		6	4	58	2 3Е

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Эс), реферат (Р), презентация проекта (ПП) и конспект первоисточника (КП), таблица (ТБ)

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и методы региональной конфликтологии Предмет и задачи курса. Структура региональной конфликтологии. Понятия: центр, регион, региональные взаимодействия. Регион как объект социологического исследования. Социально-территориальная общность как социальный субъект и объект управления. Роль управленца в конструировании социального пространства региона. Типология регионов. Конфликты в региональном управлении

Тема 2. Региональный интерес как основа социальных конфликтов

Концептуальная основа разработки проблемы регионального интереса. Специфика региональных интересов и взаимодействие их с национальными интересами.

Составляющие феномена регионального интереса. Региональные и территориальные движения. Динамика формирования региональных интересов российского социума. Комплексность как закономерность развития региона. Патологии регионального развития. Актуальность регионального аспекта стабилизационной стратегии.

Тема 3. Методологические аспекты анализа региональных конфликтов

Понятие регионального конфликта. Конфликт и конкуренция. Конфликтогенные факторы регионального пространства. Концепция «диффузии инноваций» Т.Хеггерстранда как объяснительная теория региональных конфликтов. Й.Галтунг и теория структурного насилия. Типология региональных конфликтов: конфликты макро- и микроуровня, «горизонтальные» и «вертикальные» конфликты. Правовые, политические, социально-экономические виды конфликтных ситуаций. Латентные конфликтогенные факторы.

Тема 4. Стратегические направления решения региональных конфликтных ситуаций

Региональная политика - важнейший инструмент решения региональных конфликтов, ее цели и задачи. Методологический, организационный и практический аспекты анализа региональной политики. Регион как элемент системы международных отношений. Традиционные и инновационные методы разрешения международных конфликтов. Силовые операции и теория «гуманитарной интервенции». Проблема доверия в международных конфликтах. Методы управления пространственными конфликтами

Тема 5. Технологии управления региональными конфликтами

Мониторинг политического и социально-экономического состояния региональной системы как базовый принцип управления. Прогнозирование и предупреждение конфликтных ситуаций в регионе. Оценка и классификация региональных конфликтов: пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов. Способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные. Техники выхода из конфликтных ситуаций. Управление региональными конфликтами.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б.1.В.ДВ.1 «Региональная конфликтология» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма	Заочная форма
1	2	3	4	
1	Предмет и методы региональной конфликтологии	Регион как объект социологического исследования. Подходы Э. Дюркгейма и Г. Зиммеля, А. Шютца, А. Филиппова в понимании пространства. Социология «соседства»	<i>О, Р</i>	<i>Р</i>
2	Региональный интерес как основа социальных конфликтов	История российского федерализма. Федеративный договор как основа новой региональной политики. Разграничение предметов ведения и полномочий между органами государственной власти Федерации и ее субъектов. Местное самоуправление в условиях российского федерализма: основные проблемы и противоречия. Региональные элиты в российском социальном пространстве. Имидж региональных властей в системе социального влияния как способ	<i>О, Р</i>	<i>Р</i>

		преодоления социального диссонанса.		
3	Методологические аспекты анализа региональных конфликтов	Политико-правовые проблемы и противоречия взаимодействия центральных и региональных властей. Типология политических региональных конфликтов. Статусно – ролевые конфликты в регионе. Уровни конфликтного противостояния. Модели разграничения компетенции и полномочий государственных органов разного уровня. Конфликт региональных политических культур. «Региональный электорат» как основной элемент регионального политического пространства.	<i>O, P, T</i>	<i>P</i>
4	Стратегические направления решения региональных конфликтных ситуаций	Эволюция подходов в западной административной науке к осуществлению региональной политики: от парадигмы неотложной помощи кризисным регионам к парадигме реструктуризации регионов.	<i>O</i>	<i>O</i>
5	Технологии управления региональными конфликтами	Информационные ресурсы региона – инструмент конфликтного противостояния. Использование региональных конфликтов в решении проблем регионального развития. Проблема медиации. Переговоры как средство управления региональным конфликтом и разрешения конфликта. Разновидности норм и их роль в урегулировании региональных конфликтов. Технология управления процессом протекания региональных конфликтов. Роль управленца в урегулировании региональных конфликтов	<i>O, P, T</i>	<i>P</i>

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б.1.В.ДВ.1.2 «Региональная конфликтология» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Предмет и методы региональной конфликтологии	Устный опрос, рефераты
Тема 2	Региональный интерес как основа социальных конфликтов	Устный опрос, рефераты
Тема 3	Методологические аспекты анализа региональных конфликтов	Устный опрос, рефераты, письменный тест
Тема 4	Стратегические направления решения региональных конфликтных ситуаций	Устный опрос
Тема 5	Технологии управления региональными конфликтами	Устный опрос, рефераты, письменный тест
Заочная форма		

Тема 1	Предмет и методы региональной конфликтологии	Рефераты
Тема 2	Региональный интерес как основа социальных конфликтов	Рефераты
Тема 3	Методологические аспекты анализа региональных конфликтов	Рефераты
Тема 4	Стратегические направления решения региональных конфликтных ситуаций	Устный опрос
Тема 5	Технологии управления региональными конфликтами	Рефераты

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в 4 семестре (очная форма обучения) и на 3 курсе (заочная форма обучения) в форме зачета методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3 и тестирования.

При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при решении задач в течение семестра.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Тема 1. Предмет и методы региональной конфликтологии

Вопросы для устного опроса:

1. Региональная конфликтология как специальная социологическая дисциплина
2. Подходы Э. Дюркгейма и Г. Зиммеля, А. Шютца, А. Филиппова, Э. Гидденса в понимании пространства.
3. Регион как объект социологического исследования.
4. Взаимодействие социальных полей: проблема управления.
5. Роль управленца в конструировании социального пространства

Темы рефератов:

1. Регионализация как объективный процесс: предпосылки и основные этапы, интерпретационные модели.
2. Патологии регионального развития.
3. Понятие регионального конфликта. Основные источники и причины конфликтов на уровне региона.
4. Типология региональных конфликтов.
5. Формы и виды региональных конфликтов.

Тема 2. Региональный интерес как основа социальных конфликтов

Вопросы для устного опроса:

1. Государственный и региональный интересы
2. Виды региональных интересов
3. Международные отношения и регион в их системе.
4. Концепции неореализма и международные конфликты в современном обществе.
5. Доверие как социальная категория и его роль в профилактике и урегулировании региональных конфликтов.

Темы рефератов:

1. Понятие «интерес» в региональной конфликтологии.
2. Специфика реализации интересов центра.
3. Формы реализации интересов региона.
4. Принципы и способы разграничения полномочий между центром и регионами.
5. Роль ведомственных вертикалей в политике центра.

Тема 3. Методологические аспекты анализа региональных конфликтов

Вопросы для устного опроса:

1. История реформирования российской государственности.
2. Разностатусность регионов как причина контрастности регионального развития.
3. Сущность и конфликтность федеративных отношений.
4. Модели местного самоуправления в контексте взаимоотношений «регион – Центр».
5. Современные концепции и проблемы развития федеративных отношений.

Темы рефератов:

1. Формы взаимодействия губернаторов и финансовых групп.
1. Региональная элита: понятие, подходы, аспекты влияния.
2. Теории элит В. Парето, Г. Моски, Р. Михельса.

Тест к рейтинговому срезу:

На проверку знаний

1. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт присущ человеку, как и всем животным;
- б) конфликт происходит из-за разделения людей на классы;
- в) конфликт - есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие;
- г) конфликт функционален для социальных систем, созидателен.

2. Началом конфликта является:

- а) осознание сторонами несовместимости своих позиций;
- б) действие первой стороны;
- в) ответное действие другой стороны
- г) инцидент

3. Что из перечисленного ниже входит в цели отечественной конфликтологии?

- а) Создание системы конфликтологического образования в стране, распространение конфликтологических знаний в обществе
- б) Интенсивное развитие конфликтологической теории - исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки
- в) Организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов
- г) все варианты верны

4. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- в) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- г) столкновение противоположных позиций.

5. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) причина конфликта;

г) этап развития конфликта.

6. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму

7. Причины возникновения конфликта:

- а) депривация;
- б) неадекватность восприятия ситуации;
- в) семантические трудности в общении;
- г) недостаток информации.

8. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия, и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) деструктивному.

9 Конкуренция, открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции определяется понятием

- а) игнорирование
- б) приспособление
- в) соперничество
- г) компромисс

10. Конфликт, при котором к одному человеку предъявляются противоречивые требования - это конфликт

- а) межличностный
- б) межгрупповой
- в) ролевой
- г) деловой

На проверку умений

11. Какой конфликт, связанный с острым негативным переживанием, вызванным затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения, в региональном управлении необходимо идентифицировать:

- а) организационный конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) межличностный конфликт
- г) признак экстравертности

12. Умение управлять конфликтом предполагает выявление процесса перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению, который отражает

- а) объект конфликта
- б) темперамент участников конфликта
- в) динамика конфликта
- г) управление конфликтом

13. Определите причины регионального конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

14. Умение управлять конфликтом предполагает организацию поддержания в регионе солидарных, толерантных отношений, способствующих ликвидации причин возникновения конфликтных ситуаций, которая называется

- а. разрешением конфликта
- б. прогнозированием конфликта
- в. затуханием конфликта
- г. предупреждением конфликта

15. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

- а) своими интересами;
- б) своими социальными функциями и ролью;
- в) ситуацией
- г) личностными особенностями

На проверку владений

16. Владение способами перевода деструктивных конфликтов в конструктивные связано с определением противоборства как

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) нанесение взаимного ущерба;
- в) борьба мнений;
- г) соперничество по поводу какого-либо предмета.

17. То, из-за чего возникает региональный конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;

18. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт.

19. Анализ участников конфликта позволяет считать сторонами регионального конфликта:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

20. К поведенческим конфликтогенам на основании диагностики можно отнести:

- а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
- б) редукция сознательной части психики;
- в) общение с конфликтными личностями;
- г) напряженность, антипатию

Тема 4. Стратегические направления решения региональных конфликтных ситуаций

Вопросы для устного опроса:

1. Региональный электорат» как основной элемент регионального политического пространства.

2. Экономические и политические интересы субъектов регионального пространства: проблема пересечения и управления.
3. Миграционная политика в регионе: основные направления и проблемы.
4. Этническая аккомодация как профилактика этнических региональных конфликтов.
5. Конфликтное взаимодействие: типы ментальности и поведенческие стратегии.

Тема 5. Технологии управления региональными конфликтами

Вопросы для устного опроса:

1. Способы разрешения региональных конфликтов.
2. Социальное партнерство.
3. Технологии управления региональными конфликтами.
4. Нормативно-правовые документы как инструмент эффективного управления региональными конфликтами.

Темы рефератов:

1. Теории региональной экономической политики.
2. Цели региональной экономической политики.
3. Региональная экономическая политика как способ разрешения региональных конфликтов.
4. Инструменты региональной экономической политики.

Тест к рейтинговому срезу 2 (итоговый):

На проверку знаний

1. Категория, обозначающая межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии, - это
 - а. антипатия
 - б. конкуренция
 - в. напряженность
 - г. конфликт
2. Причина конфликта – это:
 - а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 - б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
 - в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
 - г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
3. Процесс поддержания в коллективе здорового нравственно-психологического климата, способствующего ликвидации причин возникновения конфликтных ситуаций называется
 - а. разрешением конфликта
 - б. прогнозированием конфликта
 - в. затуханием конфликта
 - г. предупреждением конфликта
4. Что является основанием для деления конфликтов на семейные, организационные, бытовые, политические?
 - а) сфера жизнедеятельности человека
 - б) длительность конфликта
 - в) интенсивность
 - г) количество участников
5. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная; рациональная; деструктивная;
- б) компромисс; борьба; сотрудничество;
- в) рациональная; иррациональная; конформистская;
- г) борьба; уступка; компромисс.

6. Кем из ученых разработана двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) Дж Скотт и М. Дойч;
- б) Р. Фишером и У. Юли;
- в) К. Томасом и Р. Килменом;
- г) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;

7. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

8. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс; критика; борьба;
- б) уступка; уход; сотрудничество;
- в) борьба; уход; убеждение;
- г) сотрудничество; консенсус; уступка;

9. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) стремится уладить конфликт; проявляет выдержку и самообладание; уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте; отличается выдержкой и самообладанием; непоследователен в оценках, суждениях;
- г) не проявляет активности; уходит от острых вопросов; отказывается от компромисса

10. Выделите один из способов управления конфликтами

- а) разъяснение требований к работе;
- б) профилактика конфликтов;
- в) противоборство;
- г) разжигание инцидента;

На проверку умений

11. Из чего складывается конфликт, определите?

- а) конфликтной ситуации и инцидента;
- б) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
- в) инцидента и конфликтной личности;
- г) совокупности источников конфликта;

12. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- а) нет;
- б) да;
- в) да, только для руководящих работников;
- г) да, для руководителей низшего звена;

13. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные;

14. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные

15. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы связана с умением:

- а) принятие соглашения
- б) разрешение конфликта
- в) уклонение
- г) профилактика конфликтов

На проверку владений

16. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?

- а) на этапе исследования;
- б) обдумывания;
- в) подведения итогов;
- г) вознаграждения за своевременную информацию;
- д) ознакомления с содержанием жалобы.

17. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта?

- а) межличностное, организационное, структурное;
- б) переговоры, компромисс, арбитраж;
- в) формальное, неформальное, общественное;
- г) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные

18. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?

- а) негативные;
- б) позитивные;
- в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
- г) нейтральные;

19. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?

- а) внутриличностные;
- б) структурные;
- в) межличностные;
- г) переговоры

20. Выделите один из способов управления конфликтами

- а) разъяснение требований к работе;
- б) решение проблемы;
- в) противоборство;
- г) разжигание инцидента;

Шкала оценивания Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умение применять полученные знания на практике, владение навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления региональными конфликтами

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций.

74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций.

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 с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-22	Умение оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов	ПК-22.4.2	Обучение навыкам аналитической и практической деятельности в социальном управлении для предупреждения и регулирования региональных конфликтов

4 этап 2 компонента ПК-22.4.2 Обучение навыкам аналитической и практической деятельности в социальном управлении для предупреждения и регулирования региональных конфликтов	Знание основных теоретических положений: Социальная природа, причины, типология и динамика региональных конфликтов; научные подходы к управлению региональными конфликтами; субъекты и объекты региональных конфликтов; стабилизационные стратегии; региональный, государственный интерес; правовые, политические, социально-экономические виды конфликтных ситуаций; латентные конфликтогенные факторы, инструменты и методы экономического противоборства; этнические аспекты региональных конфликтов; миграционные риски; экологические конфликты; агрессивная, оптимальная, инертная региональная среда управления	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме
	Методы управления региональными конфликтами, социологическое обеспечение разработки концепции	Умение применять знания на практике в полной мере

	регионального интереса, осуществление научно-исследовательской деятельности, риск-менеджмент в управлении этническими конфликтами, способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные, навыки медиации, технология переговоров, посредничества	
	Особенности регионального уровня управления конфликтами, взаимодействия региональной власти с центральными и местными властями, анализ патологий регионального развития Социологический анализ региональных конфликтов, анализ поведенческих стратегий в региональных конфликтах	Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Предмет и основное содержание курса «Региональная конфликтология».
2. Регионализация как объективный процесс: предпосылки и основные этапы, интерпретационные модели.
3. Понятие «регион» его системообразующие факторы.
4. Типология регионов. Патологии регионального развития.
5. Теоретические подходы к интерпретации региональных противоречий.
6. Сущность региональных противоречий.
7. Понятие регионального конфликта.
8. Основные источники и причины конфликтов на уровне региона.
9. Региональный интерес: сущность и особенности.
10. Типология региональных конфликтов: конфликты макро- и микроуровня, “горизонтальные” и “вертикальные” конфликты.
11. Формы и виды региональных конфликтов.
12. Специфика субъектов региональных конфликтов.
13. Объект и предмет региональных конфликтов.
14. Структура регионального конфликта.
15. Динамика регионального конфликта.
16. Экономические основы региональных конфликтов.
17. Бюджет региона как предмет конфликтных ситуаций.
18. Политические факторы региональных конфликтов.
19. Проблемы и противоречия взаимодействия центральных и региональных властей.
20. Власть как предмет региональных конфликтов.
21. Этническая составляющая региональных конфликтов.
22. Миграция и ее социально-экономические последствия, как фактор региональных конфликтов.
23. Социальная сфера как источник региональных конфликтов.
24. Экологические конфликты: региональный аспект.

25. Международные конфликты как противоречия регионального уровня.
26. СМИ – фактор региональных противостояний.
27. Институты гражданского общества как субъект региональных конфликтов.
28. Региональная политика - стратегическая основа решения региональных конфликтов, ее основные модели.
29. Мониторинг политического и социально-экономического состояния региональной системы как базовый принцип управления.
30. Регулирование региональных конфликтов.
31. Технологии управления региональными конфликтами.
32. Инструментарий разрешения региональных конфликтов..

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «не зачтено». Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления конфликтами.

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления региональными конфликтами
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления региональными конфликтами
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления региональными конфликтами
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемых компетенций, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа конфликтных ситуаций в организации, оценки эффективности стратегий управления региональными конфликтами

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;

- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется

текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятые в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала сворачивается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.
- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.
- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.
- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.
- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.
- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому, или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

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 [Электронный ресурс]: учебник.- М.: Дашков и К, 2015.- 324 с.
2. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013 - 175 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие .— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. - 384 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
2. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: теоретические основы, аналитическая модель, практическое значение.— Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing,, 2012. - 326 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33852>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие .— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. - 384 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации. 12 декабря 1993 г. (с изм. от 30. 12. 2008 г.)
// Собр. законодательства Рос. Федерации. 2009. № 4. Ст. 445.

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы

1. <http://conflictology.sp.ru> – сайт Практическая конфликтология.
2. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт Теория и практика конфликтологии.
3. <http://www.ecsocman.edu.ru> -сайт Центра конфликтологии Института социологии РАН.
4. <http://www.romic.ru/referats/inf/11/vdv-0018.zip.htm> – сайт Лекции по конфликтологии.
5. <http://www.azps.ru> – сайт Психологическая конфликтология

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;

Дисциплина должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

Программные средства обеспечения учебного процесса должны включать:

- программы презентационной графики;
- текстовые редакторы.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.