

**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 государственного управления и менеджмента

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
государственного управления и
менеджмента
Протокол от «31» августа 2020г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и
обучающихся инвалидов

Б1. В.17. КОНФЛИКТОЛОГИЯ

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

по направлению подготовки (уровень бакалавриат)

38.03.08. «Управление персоналом»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Стратегическое и операционное управление персоналом организации»

направленность (профиль)

Бакалавр

квалификация

очная

форма(ы) обучения

Год набора –2020

Волгоград, 2020 г.

Автор(ы)-составитель(и):

канд. социол.н., доцент, доцент кафедры государственного управления и менеджмента

Дроздова Ю. А.

Заведующий кафедрой государственного управления и менеджмента
Доктор исторических наук, профессор

Тюменцев И. О.

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	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	13
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	18
6.1. Основная литература	18
6.2. Дополнительная литература	18
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	18
6.4. Нормативные правовые документы	18
6.5. Интернет-ресурсы	18
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	19

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

1.1. Дисциплина Б.1.В.17. «Конфликтология» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-9	Способность проводить операционное и стратегическое управление персоналом, организовать корпоративную социальную политику	ПКс-9.3.1.3.	Формирование и развитие у студентов способности выстраивать и реализовывать операционное и стратегическое управление персоналом, формирование навыков навыками взаимодействия между людьми, его координации, контроля и оценки эффективности деятельности других

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Достижение определенного уровня операционного управления персоналом и подразделением организации (Приказ Минтруда России от 06.10.2015 N 691н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом»).	ПКс-9.3.1.3.	<ul style="list-style-type: none"> – Дает оценку возможностей использования в профессиональной деятельности знаний по конфликтологии – Выявляет барьеры взаимодействия и общения людей в организации как причины конфликтов – Осуществляет оценку траектории саморазвития и развития персонала для предупреждения негативного влияния ложных представлений и стереотипов на характер принимаемых управленческих решений

2. Объем и место дисциплины в структуре АОП

Учебная дисциплина Б1. В.17 «Конфликтология» изучается относится к блоку базовая часть. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 7 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Для успешного овладения дисциплиной студенту необходимо использовать знания и навыки, полученные им при изучении таких дисциплин как: Б1.В.18 Организационная культура, Б1.В.15 Организационное поведение, Б1.В.ДВ.03.01 Адаптация и развитие персонала.

Знания, полученные в ходе изучения учебной дисциплины могут быть полезны при изучении таких дисциплин, как: Б1.В.04 Кадровый консалтинг

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 32 часа и на самостоятельную работу обучающихся – 40 часов.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – в 7 семестре – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации <i>Адаптируется</i>
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий <i>Адаптируется</i>					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Конфликтология как наука	8	2	-	2		4	<i>О</i>
Тема 2	Типология конфликтов потребностей различных групп российского населения.	10	2	-	2		6	<i>О</i>
Тема 3	Содержательные характеристики конфликта	14	2	-	4		8	<i>О,ПЗ</i>
Тема 4	Особенности поведения личности в конфликте	8	2	-	2		4	<i>О,ПЗ, Т</i>
Тема 5	Управление конфликтами в организации: понятие, этапы, методы	12	4		4		4	<i>О,ПЗ</i>
Тема 6	Посредничество в разрешении конфликтов в организации.	10	2		-		8	<i>О</i>
Тема 7	Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического	10	2		2		6	<i>О,Т</i>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации <i>Адаптируется</i>
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий <i>Адаптируется</i>					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	поведения							
	Промежуточная аттестация							зачет
	Всего:	72	16		16		40	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (Кол), эссе (Эс), реферат (Р), диспут (Д), практическое задание (ПЗ), кейс-стади(КС) и др.

Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликтология как наука

Социологические исследования конфликта (Г. Спенсер, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Политологические теории конфликта (Ф. Бэкон, К. Маркс, В. Парето, Г. Моска). Психологические исследования конфликта (психоаналитическое, поведенческое, социометрическое, теория групповой динамики). Возникновение конфликтологии как самостоятельной науки. Становление и развитие отечественной конфликтологии. Место конфликтологии в системе научного знания. Уточнение предмета конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии. Объектно-предметное поле конфликтологии.

Тема 2. Типология конфликтов потребностей различных групп российского населения.

Конфликты на различных уровнях социальной системы. Межличностный конфликт. Особенности межличностного конфликта. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Профилактика и способы урегулирования межличностных конфликтов. Конфликт между личностью и группой: характеристика и особенности. Межгрупповой конфликт. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты. Межконфессиональные конфликты. Межгосударственный конфликт. Особенности межгосударственных конфликтов. Предотвращение межгосударственных конфликтов. Типология конфликтов в организации.

Тема 3 Содержательные характеристики конфликта

Структура конфликта (субъект конфликта, действие в конфликте, состояние субъекта конфликта, положение субъекта конфликта в объединении). Объективные элементы конфликта (объект конфликта; участники конфликта; среда конфликта.). Состояние субъекта конфликта (основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личностей, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности). Понятие «конфликтной ситуации». Определение ситуации как конфликтной. Целевая структура конфликтной ситуации (по Н.В. Гришиной).

Тема 4 Особенности поведения личности в конфликте

Конфликтогенное поведение. Понятие «конфликтоген». Виды конфликтогенов (по А.И. Шипилову). Виды конфликтогенов (по А.П. Егидесону и других). Особенности конфликтогенного поведения. Специфика проявления конфликтогенов в разных видах конфликтов. Возрастные особенности поведения личности в конфликте. Кризис 3-х лет: конфликтологический анализ. Подростковый кризис: конфликтологический анализ. Возрастная группа старше 60-и лет: конфликтологический анализ. Гендерные особенности поведения личности в конфликте. Понятие «гендер». Гендерные типы. Гендерные стереотипы. Поведение в конфликте в зависимости от гендерного типа.

Тема 5 Управление конфликтами в организации: понятие, этапы, методы Понятие «управление конфликтами» (по С.М. Емельянову). Этапы управления конфликтами. Прогнозирование в управлении конфликтами. Предупреждение и стимулирование в управлении конфликтами. Регулирование и разрешение: отличительные особенности. Виды и способы предупреждения конфликта. Виды и способы регулирования и разрешения конфликта. Оперативное регулирование и превентивные меры предупреждения конфликтов в организации. Предпосылки и основные направления предупреждения конфликта. Объективные и организационно-управленческие факторы. Технологии предупреждения конфликта. Сбалансированность социального взаимодействия. Основные балансы, нарушение которых может привести к конфликту. Изменение отношения к ситуации как способ предупреждения конфликта. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Принятие и выполнение неконфликтогенного управленческого решения. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания.

Тема 6 Посредничество в разрешении конфликтов в организации.

Основные формы разрешения конфликтов с участие третьей стороны – арбитраж и медиаторство: основные понятия, границы применения и эффективность. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчиненными. Принципы психологического посредничества (по Н.В.Гришиной). Процесс психологического посредничества. Деятельность психолога по урегулированию конфликта: основные направления и этические принципы. Этапы работы по разрешению конфликта. Виды психологического посредничества

Тема 7 Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения

Понятие толерантности (терпимости) и толерантного мышления. Современные подходы к пониманию толерантности, толерантного мышления. Конфликтность и толерантность как качества личности. Влияние установок толерантного мышления на реагирование в конфликте. Практические формы выработки толерантного мышления: компромисс как способ достижения согласия во взаимодействии; договор как способ утверждения равенства взаимодействующих сторон и т.п. Понятие мирных стратегий и роль толерантного мышления в их определении.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.Б27 «Конфликтология» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Межрелигиозные конфликты и религиозный диалог	Межрелигиозная толерантность. Межрелигиозный дискурс эпохи Реформации. Рациональный межконфессиональный диалог	О
2	Проблема социального конфликта и толерантности	История конфликтологии Нового времени. Межгосударственные конфликты. Толерантность и солидарность как принципы государственной политики.	О
3	Конфликты в мультикультурном обществе.	Проблема мультикультурализма в современном обществе: отечественные и зарубежные практики. Миграция: проблемы конфликтного/толерантного взаимодействия.	О
4	Идентичность и конфликтность как модели социального взаимодействия.	Социальная идентичность: подходы и принципы исследования. Типы и компоненты идентичности. Показатели идентичности как показатели социокультурной адаптации. Конфликтное взаимодействие: типы ментальности и поведенческие стратегии. социальной идентичности в процессе управления.	О

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 Б1.В.19. «Конфликтология» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Конфликтология как наука	Устный опрос
Тема 2	Типология конфликтов потребностей различных групп российского населения.	Устный опрос
Тема 3	Содержательные характеристики конфликта	Устный опрос, практическое задание
Тема 4	Особенности поведения личности в конфликте	Устный опрос, письменный тест, практическое задание
Тема 5	Управление конфликтами в организации: понятие, этапы, методы	Устный опрос, практическое задание
Тема 6	Посредничество в разрешении конфликтов в	Устный опрос

	организации.	
Тема 7	Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения	Устный опрос, практическое задание, тест

Адаптируются в зависимости от ограниченных возможностей здоровья или в соответствии с индивидуальными особенностями

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам.

Конкретизируется форма проведения зачёта (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в 7 семестре в форме зачета методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3.

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. Конфликтология как наука

Вопросы для устного опроса:

1. Теоретические и методологические проблемы исследования конфликтов.
2. Становление теории конфликта, две традиции: интеллектуальная традиция Аристотеля и Гоббса
3. Проблема конфликта в социологических теориях. Г.Зиммель, М.Вебер, Р.Дарендорф, К.Маркс).
4. Проблема социального равновесия конфликта в американской социологии (Л.Козер, Т.Парсонс и др.).
5. Теория девиантного поведения Р.Мертон.

Тема 2. Типология конфликтов

Вопросы для устного опроса:

1. Проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях.
2. Критерии типологии конфликтов. Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф).
3. Типология как элемент анализа. Основания конфликта по субъектам и сторонам.

4. Классификация по сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий.

Тема 3. Содержательные характеристики конфликта

Вопросы для устного опроса:

1. Основные характеристики и признаки межгруппового конфликта
3. Понятие структурного межгруппового конфликта.
4. Факторы группового влияния на личность и как результат межгрупповой конфликт.

Тема 4. Особенности поведения личности в конфликте

Вопросы для устного опроса:

1. Объект конфликта, его основные характеристики.
2. Участники конфликта, их классификация.
3. Анализ личностных элементов конфликта, этические ценности как основа для конфликтных ситуаций.

Тема 5. Управление конфликтами в организации: понятие, этапы, методы

Вопросы для устного опроса:

1. Формы организационного конфликта.
2. Функции организационных конфликтов
3. Формы регулирования организационных конфликтов.
4. Социологическая диагностика организационных конфликтов.

Практическое задание:

Деловая игра «Социально-психологический климат в коллективе»

Тема 6. Посредничество в разрешении конфликтов в организации

Вопросы для устного опроса:

1. Пять типовых стратегий в конфликтных ситуациях.
2. Определение стресса. Источники рабочего переутомления персонала. Профессиональная деструкция.
3. Копинг рабочего стресса.
4. Управление стрессами

Тема 7. Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения.

Вопросы для устного опроса:

1. Основные концепции в исследовании толерантности
2. Толерантность, конфликтность, солидарность как формы социального взаимодействия
3. Психологическая коррекция конфликтного общения.
4. Моббинг на рабочем месте: на пути от толерантности к конфликту
5. Профилактика конфликтов. Нормы деловой этики как канал предупреждения конфликтов.

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
Пкс-9	Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ПКс-9.3.1.3.	Формирование и развитие у студентов способности выстраивать и реализовывать операционное и стратегическое управление персоналом, формирование навыков навыками взаимодействия между людьми, его координации, контроля и оценки эффективности деятельности других

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКс-9.3.1.3.	<p>Дает оценку возможностей использования в профессиональной деятельности знаний по конфликтологии.</p> <p>Выявляет барьеры взаимодействия и общения людей в организации как причины конфликтов.</p> <p>Осуществляет оценку траектории саморазвития и развития персонала для предупреждения негативного влияния ложных представлений и стереотипов на характер принимаемых управленческих решений</p>	<p>Выявляет основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личностей, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности; особенности конфликтогенного поведения; специфика проявления конфликтогенов в разных видах конфликтов.</p> <p>Применяет способы регулирования и разрешения конфликта</p> <p>Применяет методы предупреждения, прогнозирования, профилактики конфликтов, организуя командную работу</p>

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства

могут быть предоставлены или могут использоваться собственные технические средства;

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме на языке Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика).

Доступная форма предоставления заданий оценочных средств: в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода).

Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно на языке Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий

Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология» (7 семестр)

1. Определение конфликтологии как теории макросоциологического уровня.
2. Основные понятия науки конфликтологии. Периодизация истории науки
3. Современные проблемы развития конфликтологии.
4. Двойственный характер функции конфликта.
5. Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р. Дарендорф). Типы конфликтов. Их общая характеристика.
6. Основные виды социальных конфликтов, их функции.
7. Межличностный конфликт. Его особенности и специфика проявления.
8. Конфликт между личностью и группой.
9. Межгрупповой конфликт.
10. Организационный конфликт и его причины
11. Структура конфликта. «Зона разногласий» в конфликте и ее изменение в процессе развития в конфликте.
12. Возрастные и психофизические особенности, вызывающие повышенную конфликтность.
13. Структурные конфликты в организациях.
14. Инновационные конфликты на производстве.
15. Прогнозирование и предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.
16. Переговоры как способ разрешения конфликта.
17. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
18. Основные методы исследования конфликта в социологии.
19. Стили поведения в межличностном конфликте.
20. Особенности работы HR –менеджера по разрешению конфликтов в организациях.
21. Моббинг как разновидность конфликтного взаимодействия
22. Особенности поведения личности в конфликтах.
23. Посредничество в урегулировании конфликтов в организации поведению в конфликтах.
24. Управление конфликтом: сущность, процессуальные характеристики, особенности

Полный комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации представлен в Приложении 1 РПД.

Шкала оценивания

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

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания результатов обучения, 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

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 решению кейс-заданий

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов.

Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях. Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1. Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5. Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов: используйте знания, полученные в процессе лекционного курса; внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами; не смешивайте предположения с фактами; При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

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, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, 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: учебник / Михаил Юрьевич Зеленков. - М.: Дашков и К, 2015- 323 с.
2. Козырев Г. И. Основы конфликтологии: учебник / Геннадий Иванович Козырев. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2014. - 239 с. - (Профессиональное образование).
3. Шакарбиева С. В. Интеграционная роль конфликтологии в современной системе профессионального образования: учеб.пособие / Светлана Владиславовна Шакарбиева; ФГБОУ ВПО Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Волгогр. фил. - Волгоград, - 107 с.
4. Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник / Михаил Юрьевич Зеленков. - М.: Дашков и К, 2015- 324 с. - (Учебные издания для бакалавров). Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 384 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

6.2. Дополнительная литература

1. А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; [под ред. А. Я. Кибанова] Конфликтология: учебник / ; М-во образования и науки РФ ; Гос. Ун-т Упр. (ГУУ). - 2-е изд., перераб. и доп. - М. ИНФРА-М, 2011. - 300, [1] с.
2. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов, 2012 .-Ай Пи Эр Медиа ЭБС «IPRbooks» 2012.— 64 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645>
2. Ратников В.П. [и др.] Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ .— Электрон. текстовые данные.— М.:— 543 с.— Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/7023>.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов, 2012 .-Ай Пи Эр Медиа ЭБС «IPRbooks» 2012.— 64 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645>

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.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2002. № 1 (ч.1). Ст. 3.

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 конфликтологи

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 поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

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

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;

альтернативные устройства ввода информации;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: Ссылка: <http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/> ...

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.