

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»


УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета _____ Баркалов С.А.
«29» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«Конфликтология»

Направление подготовки 38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Профиль Управление персоналом

Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года / 4 года и 11м.

Форма обучения очная / заочная

Год начала подготовки 2018

Автор программы _____ /Агафонова М.С./

Заведующий кафедрой
Управления строительством _____ /Баркалов С.А./

Руководитель ОПОП  _____ /Калинина Н.Ю./

Воронеж 2018

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины Целью данного курса является формирование у студентов целостного представления о конфликтах, навыках профессионального, грамотного поведения в конфликтных ситуациях, что позволит будущим специалистам иметь четкое представление о сущности конфликта в организациях, роли и функциях менеджера по управлению конфликтом. Познакомиться со способами решения проблем, сформировать представление о широком спектре приемов и понимание ключевых приемов разрешения конфликтов. Приобретенные студентами знания и практические навыки должны обеспечить им умение самостоятельно на достаточно высоком научном уровне организовывать и совершенствовать систему управления персоналом.

1.2. Задачи освоения дисциплины К задачам относятся следующие:

- изучение основных понятий конфликтологии;
- формирование у студентов понимания конфликта как формы противоборства субъектов, которое порождается объективными и субъективными причинами; показать многообразие конфликтов, их естественную неизбежность;
- научить управлять конфликтными ситуациями;
- помочь овладеть технологиями регулирования конфликта;
- научить использовать новые знания в процессе профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам базовой части блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-6 - владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ОПК-6	знать теоретические основы и функции конфликтов; методологию изучения конфликтов; структуру конфликта и его причины; динамику развития конфликтов; способы завершения и разрешения конфликтов;
	уметь определять причины возникновения конфликта; применять полученные знания на практике; разрабатывать и реализовывать план действий в конфликтной ситуации.
	владеть навыками диагностики и управления конфликтами; инструментами анализа и диагностики в области конфликтологии; пакетом диагностических методик по выявлению конфликта

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Конфликтология» составляет 3 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
Аудиторные занятия (всего)	36	36

В том числе:		
Лекции	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Самостоятельная работа	72	72
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость:		
академические часы	108	108
зач.ед.	3	3

заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
Аудиторные занятия (всего)	18	18
В том числе:		
Лекции	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Самостоятельная работа	86	86
Часы на контроль	4	4
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость:		
академические часы	0	108
зач.ед.	3	3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Общая теория конфликта	<p>Конфликт как социальный феномен общественной жизни. Специфика социально- психологического подхода к исследованию конфликта. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.</p> <p>Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Соотношение видов конфликта и типов источников конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.</p> <p>Источники и причины конфликтов в системе социальной защиты. Основные субъекты конфликтного взаимодействия в системе социальной защиты. Социальный работник как субъект конфликта и посредник</p>	4	2	12	18

		<p>в его разрешении.</p> <p>Понятие конфликтной ситуации и ее структуры. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Конфликт как процесс. Основные модели завершения конфликта.</p> <p>Структура и объекты типичных конфликтов в профессиональной деятельности менеджеров. Динамика развития конфликтов в профессиональном общении.</p>				
2	Организационные конфликты.	<p>Структурные элементы конфликта: противоречие, участники, взаимодействие.</p> <p>Противоречия. Динамика противоречия: динамическое противоречие как источник развития - актуализированное противоречие как источник социально-психологической, социальной напряженности - актуализированное противоречие как осознанная причина конфликта.</p> <p>Уровни развертывания конфликта в организации: индивидуальный (межличностный); групповой; организационный. Типология конфликтов в организации: межличностный конфликт, ролевой конфликт, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт, организационный конфликт. Индивидуальные и коллективные конфликты. Организационный конфликт. Формы социального конфликта в организации. Генерализация конфликта и ее последствия. Конфликтное поле организации.</p> <p>Позитивные и негативные функции конфликта на разных уровнях организации.</p> <p>Условия, актуализирующие противоречие. Факторы, влияющие на динамику противоречия.</p>	4	2	12	18
3	<p>Типология и функции конфликта в организациях.</p> <p>Управление конфликтом в</p>	<p>Уровни развертывания конфликта в организации: индивидуальный (межличностный); групповой; организационный. Типология конфликтов в организации: межличностный кон-</p>	4	2	12	18

	организации	<p>фликт, ролевой конфликт, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт, организационный конфликт. Индивидуальные и коллективные конфликты. Организационный конфликт. Формы социального конфликта в организации. Генерализация конфликта и ее последствия. Конфликтное поле организации. Позитивные и негативные функции конфликта на разных уровнях организации. Стратегии управления конфликтом: предотвращение, подавление, отсрочка, разрешение. Основные принципы и тактики разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов. Типология конфликтов по способам управления ими.</p>				
4	Общие подходы к разрешению и управлению конфликтами	<p>Модели и способы управления конфликтом в организации. Институциональное разрешение конфликта в организации. Нормативные механизмы управления конфликтом в организации. Компромиссное направление в конфликтологии.</p>	2	4	12	18
5	Подготовка и проведение переговоров. Переговоры в Посредничество в переговорах.	<p>Содержание этапа (диагноз, формулирование цели, разработка тактики и стратегии переговоров). Контрольный лист. Классификация интересов сторон. Карта анализа распределения сил участников конфликта. Основные процедурные правила проведения переговоров. Психологические аспекты переговоров. Способы воздействия на баланс сил сторон в ходе переговоров. Особенности переговоров с более сильной стороной. Особенности переговоров внутри организации. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта: фасилитация, посредничество, арбитраж, третейский суд. Посредничество. Виды посредничества. Основные принципы и этапы работы посредника. Посредничество в организации. Роль, функции и требования к поведению руководителя в разрешении конфликтов в коллективе.</p>	2	4	12	18

6	Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.	Прогнозирование и профилактика конфликтов как неотъемлемая часть управления конфликтом. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Индивидуальные способы профилактики конфликта. Выработка персональной бесконфликтной стратегии взаимодействия. Принципы конструктивного взаимодействия. Формирование навыков прогноза возможных вариантов развития	2	4	12	18
Итого			18	18	72	108

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Общая теория конфликта	<p>Конфликт как социальный феномен общественной жизни. Специфика социально- психологического подхода к исследованию конфликта. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.</p> <p>Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Соотношение видов конфликта и типов источников конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.</p> <p>Источники и причины конфликтов в системе социальной защиты. Основные субъекты конфликтного взаимодействия в системе социальной защиты. Социальный работник как субъект конфликта и посредник в его разрешении.</p> <p>Понятие конфликтной ситуации и ее структуры. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Конфликт как процесс. Основные</p>	2	-	14	16

		<p>модели завершения конфликта.</p> <p>Структура и объекты типичных конфликтов в профессиональной деятельности менеджеров. Динамика развития конфликтов в профессиональном общении.</p>				
2	Организационные конфликты	<p>Структурные элементы конфликта: противоречие, участники, взаимодействие.</p> <p>Противоречия. Динамика противоречия: динамическое противоречие как источник развития - актуализированное противоречие как источник социально-психологической, социальной напряженности - актуализированное противоречие как осознанная причина конфликта.</p> <p>Уровни развертывания конфликта в организации: индивидуальный (межличностный); групповой; организационный. Типология конфликтов в организации: межличностный конфликт, ролевой конфликт, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт, организационный конфликт. Индивидуальные и коллективные конфликты. Организационный конфликт. Формы социального конфликта в организации. Генерализация конфликта и ее последствия. Конфликтное поле организации. Позитивные и негативные функции конфликта на разных уровнях организации. Условия, актуализирующие противоречие. Факторы, влияющие на динамику противоречия.</p>	2	2	14	18
3	<p>Типология и функции конфликта в организациях.</p> <p>Управление конфликтом в организации</p>	<p>Уровни развертывания конфликта в организации: индивидуальный (межличностный); групповой; организационный. Типология конфликтов в организации: межличностный конфликт, ролевой конфликт, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт, организационный конфликт. Индивидуальные и коллективные конфликты. Организационный конфликт. Формы социального конфликта в организации. Генерализация конфликта и ее последствия. Конфликтное поле организации.</p>	2	2	14	18

		<p>Позитивные и негативные функции конфликта на разных уровнях организации. Стратегии управления конфликтом: предотвращение, подавление, отсрочка, разрешение. Основные принципы и тактики разрешения конфликта.</p> <p>Способы разрешения конфликтов.</p> <p>Типология конфликтов по способам управления ими.</p>				
4	Общие подходы к разрешению и управлению конфликтами	<p>Модели и способы управления конфликтом в организации. Институциональное разрешение конфликта в организации. Нормативные механизмы управления конфликтом в организации. Компромиссное направление в конфликтологии.</p>	2	2	14	18
5	<p>Подготовка и проведение переговоров. Переговоры в Посредничество в переговорах.</p>	<p>Содержание этапа (диагноз, формулирование цели, разработка тактики и стратегии переговоров). Контрольный лист. Классификация интересов сторон. Карта анализа распределения сил участников конфликта. Основные процедурные правила проведения переговоров. Психологические аспекты переговоров. Способы воздействия на баланс сил сторон в ходе переговоров. Особенности переговоров с более сильной стороной. Особенности переговоров внутри организации. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта: фасилитация, посредничество, арбитраж, третейский суд.</p> <p>Посредничество. Виды посредничества. Основные принципы и этапы работы посредника. Посредничество в организации.</p> <p>Роль, функции и требования к поведению руководителя в разрешении конфликтов в коллективе.</p>	-	2	14	16
6	Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации	<p>Прогнозирование и профилактика конфликтов как неотъемлемая часть управления конфликтом. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.</p> <p>Индивидуальные способы профи-</p>	-	2	16	18

		лактики конфликта. Выработка персональной бесконфликтной стратегии взаимодействия. Принципы конструктивного взаимодействия. Формирование навыков прогноза возможных вариантов развития.				
Итого			8	10	86	104

5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ОПК-6	знать теоретические основы и функции конфликтов; методологию изучения конфликтов; структуру конфликта и его причины; динамику развития конфликтов; способы завершения и разрешения конфликтов;	Тест, опрос	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь определять причины возникновения конфликта; применять полученные знания на практике; разрабатывать и реализовывать план действий в конфликтной ситуации.	Тест, опрос	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	владеть навыками диагностики и управления конфликтами; инструментами анализа и диагностики в области конфликтологии; пакетом диагностических методик по выявлению конфликта	Тест, опрос	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
--	---	-------------	---	---

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 5 семестре для очной формы обучения, 5 семестре для заочной формы обучения по двухбалльной системе:

«зачтено»

«не зачтено»

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Зачтено	Не зачтено
ОПК-6	знать теоретические основы и функции конфликтов; методологию изучения конфликтов; структуру конфликта и его причины; динамику развития конфликтов; способы завершения и разрешения конфликтов;	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%
	уметь определять причины возникновения конфликта; применять полученные знания на практике; разрабатывать и реализовывать план действий в конфликтной ситуации.	Решение практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	владеть навыками диагностики и управления конфликтами; инструментами анализа и диагностики в области конфликтологии; пакетом диагностических ме-	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

	ТОДИК ПО ВЫЯВЛЕНИЮ конфликта			
--	---------------------------------	--	--	--

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. Конфликтология как наука возникла:

1. в XIX в;
2. вместе с возникновением человечества;
3. в XX в.

2. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:

1. сознательной и бессознательной структурами;
2. 2 бессознательными установками;
3. 2 сознательными тенденциями;
4. между любыми внутриличностными структурами.

3. Стратегия сотрудничества:

1. приводит к разрешению конфликта;
2. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
3. свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

4. Какое из сочетаний приводимых понятии имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

1. уступка, уход, сотрудничество;
2. компромисс, критика, борьба,
3. борьба, уход, убеждение.

5. С точки зрения транзактного анализа к конфликтогенам можно отнести:

1. присоединение;
2. пересечение транзакций;
3. нахождение в позиции родителя;

6. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

1. проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
2. редукция сознательной части психики;
3. общение с конфликтными личностями.

7. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Взрослого:

1. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
2. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
3. требует, покровительствует, руководит.

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Ребенок:

1. **проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется;**
2. оценивает, проявляет чувство беспомощности;
3. подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

9 Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

1. **использование угроз в адрес оппонента;**
2. признание реальности конфликта;
3. расширение социальной среды конфликта.

10. Стратегия соперничества:

1. ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
2. характеризует человека как эгоиста;
3. **ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.**

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Не предусмотрено

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
2. Предмет и задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
3. Природа конфликта.
4. Структура социального конфликта.
5. Источники и причины возникновения конфликтов.
6. Динамика конфликта.
7. Функции конфликтов.
8. Типология конфликтов.
9. Диагностика конфликтов.
10. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
11. Виды внутриличностных конфликтов.
12. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
13. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
14. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
15. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные

стороны.

16. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
17. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
18. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
19. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
20. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
21. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение регулирование.
22. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
23. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
24. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
25. Регулирование современных национальных противоречий в России.
26. Понятие и типология политического конфликта.
27. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
28. Конфликты власти, их специфика.
29. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
30. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
31. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
32. Проблема конфликта в социологической теории (К. Маркс, М. Вебер, Р. Дариндорф, Л. Козер и др.)
33. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.
34. Регулирование конфликтов менеджером в группе.
35. Модели управления развитием конфликта в организации.

7.2.5 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Не предусмотрено учебным планом

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

Зачет проводится по билетам. В каждом 2 вопроса

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Общая теория конфликта	ОПК-6	Тест, опрос, задачи, вопросы к зачету
2	Организационные конфликты.	ОПК-6	Тест, опрос, задачи, вопросы к зачету
3	Типология и функции конфликта в организациях. Управление конфликтом в организации	ОПК-6	Тест, опрос, задачи, вопросы к зачету
4	Общие подходы к разрешению и управлению конфликтами	ОПК-6	Тест, опрос, задачи, вопросы к зачету
5	Подготовка и проведение переговоров. Переговоры Посредничество в переговорах	ОПК-6	Тест, опрос, задачи, вопросы к зачету
6	Прогнозирование и профилактика конфликтов в	ОПК-6	Тест, опрос, задачи, вопросы к зачету

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление : учебное пособие / О. А. Алексеев. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — ISBN 978-5-905916-94-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
2. Ильиных, С. А. Управление конфликтами : учебное пособие / С. А. Ильиных. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2015. — 283 с. — ISBN 978-5-7014-0712-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
3. Конфликтология [Электронный ресурс] / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2014. URL:<http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
4. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К. В. Решетникова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с. — ISBN 978-5-238-02393-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Интернет, доступ в информационно-образовательную среду, включающую в себя доступ к учебным планам и рабочим программам, к изданиям электронной библиотечной системы и электронным образовательным ресурсам.

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Для изучения дисциплины необходим компьютер, мультимедийное оборудование, доступ в Интернет для выполнения самостоятельной работы.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Конфликтология» читаются лекции, проводятся практические занятия.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none">- работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;- выполнение домашних заданий и расчетов;- работа над темами для самостоятельного изучения;- участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад;- подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед зачетом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.