

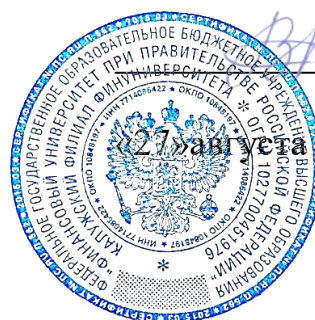
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)**

Калужский филиал Финуниверситета

Кафедра «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Калужского филиала
Финуниверситета



В.А. Матчинов

27 августа 2021 г.

Моисеева И.Г.

ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.01 «Экономика»

Образовательная программа «Экономика и финансы»
Очная/очно-заочная формы обучения

*Рекомендовано Ученым советом Калужского филиала Финуниверситета
(протокол №43 от 27.08. 2021 г.)*

Одобрено кафедрой «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»
Калужского филиала Финуниверситета
(протокол №01 от 26 августа 2021 г.)

КАЛУГА 2021


Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Практическая конфликтология» студентам, обучающимся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», образовательная программа «Экономика и финансы » по очной и очно-заочной форме обучения.


В рабочей программе излагаются планируемые результаты освоения дисциплины, содержание дисциплины, тематика и содержание семинаров и практических занятий, технологии их проведения. В рабочей программе дисциплины приводится перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, перечень основной и дополнительной литературы, а также ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

(Ф.И.О., должности, ученые степени и звания)

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
по учебно-методической работе  /Орловцева О.М./
«26» августа 2021 г.

Начальник учебно-методического отдела  /Толстикова В.С./
«26» августа 2021 г.

Содержание

Стр.

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий
 - 5.1 Содержание дисциплины
 - 5.2 Учебно-тематический план
 - 5.3 Содержание семинаров, практических занятий
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы
 - 6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
9. Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем
 - 11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения
 - 11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы
 - 11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины

Б.1.2.2.2.1.2. «Практическая конфликтология»

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПKN-6	Способность предлагать решения профессиональных задач в меняющихся финансово-экономических условиях	1. Понимает содержание и логику проведения анализа деятельности экономического субъекта, приемы обоснования оперативных, тактических и стратегических управленческих решений	Знание: методов планирования, мониторинга и контроля движения финансовых ресурсов организаций Умение: Обосновывать управленческие решения на всех стадиях управления финансами организаций
		2. Предлагает варианты решения профессиональных задач в условиях неопределенности	Знание: Суть и виды конфликтов, конфликтные ситуации, уровни конфликтов Умение: Находить компромисс в конфликтных ситуациях
ПКП-2	Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение для разработки прогнозов, стратегий и планов деятельности финансово-кредитных институтов, финансово-кредитных органов, публично-правовых образований, осуществлять их мониторинг, анализировать и контролировать ход их выполнения	1. Применяет современные методы анализа и оценки макроэкономической ситуации для выявления тенденций развития экономики и её финансовой сферы.	Знание: Алгоритм построения целей и задач решения конфликтов; методологию выбора оптимальных путей разрешения конфликтной ситуации Умение: Выявлять проблемы, препятствующие достижению целей
		2. Демонстрирует способность определять эффективные направления развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности.	Знание: основы речевой и невербальной культуры делового общения в профессиональной сфере; Умение: применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; теоретические основы коммуникационного процесса в организации;
		3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований и контролировать их выполнение.	Знание: теоретические основы коммуникационного процесса в организации; основы психологии межличностных отношений в коллективе; Умение: применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; толерантно воспринимать этнические и

			конфессиональные и культурные различия в межличностном профессиональном общении;
УК-11	Способность к постановке целей и задач исследований, выбору оптимальных путей и методов их достижения	1. Аргументированно переходит от первоначальной субъективной формулировки проблемы к целостному структурированному описанию проблемной ситуации.	Знание: правовые основы принятия управленческих решений; организационно-экономического механизмы и инструменты управления коллективом; зарубежный опыт решения конфликтных ситуаций. Умение: применять типологический подход и методы диагностики для обоснования принятия управленческих решений в области бесконфликтного руководства;
		2. Обосновывает системную формулировку цели и постановку задачи управления.	Знание: понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных социальных наук в разрешении конфликтных ситуаций; Умение: применять управленческие решения и совершенствование действия в точном соответствии с законом. находить пути и средства предупреждения, разрешения и управления рисками возникновения конфликтами;
		3. Взвешенно и системно подходит к анализу ситуации, формулировке критериев и условий выбора	Знание: основы и условия разработки профессиональных задач, возможности саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях Умение: анализировать коммуникационные процессы в профессиональной деятельности, разрабатывать предложения по повышению их эффективности; принимать профессиональные решения в меняющихся финансово-экономических условиях.
		4. Критически переосмысливает свой выбор, сопоставляя с альтернативными подходами. Оценивает последствия принимаемых решений, учитывая неочевидные цепочки «последствия последствий» («причины причин») и контурные связи.	Знание: Социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям Умение: характеризовать различные типы конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям
		5. Корректно использует процедуры целеполагания, декомпозиции и агрегирования, анализа и синтеза при решении практических задач управления и подготовке аналитических отчетов.	Знание: профилактики и разрешения различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства Умение: характеризовать профилактику и разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной

			политики государства
		6. Логично, последовательно и убедительно излагает в отчете цели, задачи, теорию и методологию исследования, результаты и выводы.	Знание: предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления сущность, структуру и динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов. Умение: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Практическая конфликтология» имеет порядковый номер Б.1.2.2.2.1.2. Дисциплина цикла профиля ООП по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, ОП «Экономика и финансы» для очной и очно-заочной форм обучения.

4. Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 6/7 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	108/108	108/108
Контактная работа - Аудиторные занятия	34/24	34/24
Лекции	16/8	16/8
Семинары, практические занятия	18/16	18/16
Самостоятельная работа	74/84	74/84
Вид текущего контроля	к/р	к/р
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1 Содержание дисциплины

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта

Понятие конфликта, его сущность и структура. Условия возникновения конфликта. Участники конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Их роль в анализе конфликта. Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям. Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов.

Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций. Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы (Э. Берн). Поведенческие характеристики основных транзакций (Родитель, Взрослый, Ребенок). Алгоритм транзактного анализа.

Тема 3. Поведение личности в конфликте.

Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас). Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини). Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Е. Личко и др.). Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа. Приемы общения с конфликтными личностями.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов.

Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов: трудности в коммуникации сторон, непонимание друг друга; низкий уровень доверия между сторонами; убежденность, что с помощью борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров; ответная реакция на силовые действия противостоящей стороны (П. Карневал и Д. Прюитт). Алгоритмы деятельности

руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов.

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок – сближения» Дж. Рубина. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-проигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лабиринтирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.

Медиаторство Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны – как одна из форм конструктивного управления конфликтами. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж. «Модель арбитража», ее алгоритм: выявление и уяснение сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности. Недостатки. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.

Тема 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностного

конфликта во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

5.2 Учебно-тематический план

Таблица 2

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Всего	Трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости
			Аудиторная работа			Сам остоятел ьная работа	
			Обща я	Лекции	Практи ческие и семина рские заняти я		
1.	Социально-психологическая характеристика конфликта	15/13	5/3	2/1	3/2	10/10	текущий контроль - ответ на контрольные вопросы в ходе практического занятия; дискуссия; коллоквиум; собеседование; доклад, сообщение; тест
2.	Механизмы возникновения и развития конфликтов	15/13	5/3	2/1	3/2	10/10	текущий контроль - ответ на контрольные вопросы в ходе практического занятия; дискуссия; коллоквиум; собеседование; доклад, сообщение; тест
3.	Поведение личности в конфликте.	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	текущий контроль - ответ на контрольные вопросы в ходе практического занятия; дискуссия; коллоквиум; собеседование; доклад, сообщение; тест
4.	Технологии разрешения конфликтов	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	текущий контроль - ответ на контрольные вопросы в ходе практического занятия; дискуссия; коллоквиум; собеседование; доклад, сообщение; тест
5.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	текущий контроль - ответ на контрольные вопросы в ходе практического занятия; дискуссия; коллоквиум; собеседование; доклад, сообщение; тест
6.	Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов.	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	текущий контроль - ответ на контрольные вопросы в ходе практического занятия; дискуссия; коллоквиум; собеседование; доклад, сообщение; тест
7.	Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	текущий контроль - ответ на контрольные вопросы в ходе практического занятия; дискуссия; коллоквиум; собеседование; доклад, сообщение; тест
8.	Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	8/17	4/3	2/1	2/2	4/14	текущий контроль - ответ на контрольные вопросы в ходе практического занятия; дискуссия; коллоквиум; собеседование; доклад, сообщение; тест
	ИТОГО:	108/108	34/24	16/8	18/16	74/84	

5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Социально-психологическая характеристика конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям. 2. Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. 3. Динамика конфликта. <p>Рекомендуемые источники (8: 1, 2, 3, 5,7)</p>	Анализ социальных и психологических факторов и характеристик конфликта.
Механизмы возникновения и развития конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. 2. Закон эскалации конфликтов. 3. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. 4. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций. 5. Алгоритм трансактного анализа. <p>Рекомендуемые источники (8: 1, 2, 3, 4, 6, 9)</p>	на основе полученной информации составить модель деловой беседы на основе трансактного анализа Э. Берна.
Поведение личности в конфликте.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас). 2. Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини). 3. Приемы общения с конфликтными личностями. <p>Рекомендуемые источники (8: 1, 2, 3, 5,10,18,19)</p>	выполнение самостоятельной работы по тесту Томаса.
Технологии разрешения конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Источники прогнозирования конфликта. 2. Пути предупреждения конфликта. 3. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. 4. Стимулирование конфликта, его формы и средства. 5. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, 	выработка алгоритма деятельности руководителя по управлению конфликтами.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
	<p>организационные.</p> <p>6. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов.</p> <p>Рекомендуемые источники (8: 1, 2, 3, 4, 11, 15,16,17)</p>	
Технологии эффективного общения и рационального поведения в конflikте.	<p>1. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности.</p> <p>2. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.</p> <p>3. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.</p> <p>4. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.</p> <p>Рекомендуемые источники (8: 1, 2, 3, 4, 11, 12,18)</p>	выполнение самостоятельной работы по основным терминам и понятиям рассматриваемой тематике.
Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конflikтов.	<p>1. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями Культура управления - организационная культура, культура руководства.</p> <p>2. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.</p> <p>3. Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лавирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.</p> <p>Рекомендуемые источники (8: 1, 2, 3, 4, 11, 18)</p>	групповое выполнение работы по представлению стратегий переговорного процесса.
Участие третьей стороны в разрешении конflikтов.	<p>1. «Модель арбитража», ее алгоритм.</p> <p>2. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения.</p> <p>3. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.</p> <p>Рекомендуемые источники (8: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 13, 14)</p>	индивидуальная работа с ситуационными заданиями (кейс-стади) по представлению функций современной корпоративной культуры, анализ ситуаций.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	1. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. 2. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. 3. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. 4. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. 5. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. 6. Мотивационные конфликты по К. Левину. Рекомендуемые источники (8: 1, 2, 3, 4, 17, 18, 19)	выполнение самостоятельной работы по основным терминам и понятиям рассматриваемой тематики.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Социально-психологическая характеристика конфликта	Составление таблицы, отражающей основные этапы протекания конфликта.	Конфликт, понятие, структура, функции
Механизмы возникновения и развития конфликтов	Письменный отчет по теме: Стратегии поведения личности в конфликте.	Конфликт, понятие, структура, функции, механизм функционирования
Поведение личности в конфликте.	Сравнение различных типов технологий разрешения.	Поведение личности в ситуациях конфликтного взаимодействия
Технологии разрешения конфликтов	подготовка материалов презентационного характера с последующей их защитой	Технологии разрешения конфликтов
Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	работа с тестами и вопросами для самопроверки	Технологии общения в конфликте
Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов.	Раскрытие основных функций на фактическом материале. Разбор ситуационных задач (кейс-стади).	Переговоры как форма разрешения конфликтов

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.	работа с тестами и вопросами для самопроверки. Разбор ситуационных задач (кейс-стади).	Медиация. Способы разрешения конфликтов.
Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	Составление таблицы, отражающей основные этапы протекания конфликта.	Способы разрешения конфликтов. Внутриличностный конфликт

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 2)

Тематика докладов, сообщений

1. Историческое становление конфликтологии.
2. Манипулирование и конфликт.
3. Вертикальные и горизонтальные конфликты.
4. Исследование конфликтов на микроуровне.
5. Исследование конфликтов на макроуровне.
6. Деструктивные и конструктивные конфликты.
7. Сознательное и бессознательное в конфликте.
8. Конфликт и личностная самореализация.
9. Социальный протест: содержание и общая характеристика.
10. Социальные конфликты в современной России.
11. Военный конфликт.
12. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов.
13. Особенности медиаторской деятельности при разрешении деловых и межличностных конфликтов.
14. Использование в конфликтологии методов психодрамы и социодрамы
15. Конфликт как коммуникационный процесс.
16. Контркультура и конфликт.
17. Специфика социальных конфликтов в современном обществе.
18. Р. Дарендорф о роли конфликта в современном обществе.
19. Л. Козер: теоретические основы функционалистской конфликтологии.
20. Т. Парсонс: системное исследование конфликта.
21. Психоаналитические концепции конфликта.
22. Локальные, страновые и глобальные конфликты.
23. Межличностные стили управления конфликтами.
24. Структурно-организационные методы управления конфликтами.
25. Государственные и межгосударственные способы разрешения конфликтов.
26. Детерминация конфликтов.

27. Прикладная конфликтология: сущность и область применения.
28. Конфликт и человеческая деструктивность.
29. Стимулирование конфликтов.

Перечень заданий для выполнения контрольной работы

Кейсы-ситуационные задачи.

«Я выиграл – ты проиграл»

Цели.

1. Анализ истоков и последствий конфликта.
2. Отработка умения видеть текущие и перспективные результаты переговоров.

Ситуация.

Дмитрий Смирнов — руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии — мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования.

При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. — это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, показывая прейскуранты других фирм, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема — поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам.

Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Вопросы-задания.

1. Каковы источники конфликта?
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?
3. Как можно оценить последствия конфликта и переговоров для их участников?

Тестовые задания

1. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- А) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта
- Б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности
- В) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе
- Г) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности

2. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- А) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
- в) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- г) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуальными существующими желаниями
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника

3. Интерактивный аспект общения проявляется в:

- А) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности
- Б) стремление к превосходству над партнером по общению
- В) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремлении их к
- Г) активному воздействию друг на друга в определенном направлении
- Д) стремлении установить теплые и дружеские отношения
- Е) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению

4. Содержание управления конфликтами включает:

- А) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение
- Б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
- В) прогнозирование, регулирование, разрешение
- Г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- Д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение

5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?

- А) снисходительное отношение

- Б)негативное отношение
- В)менторские отношения
- Г)нарушение этики
- Д)нечестность и неискренность

6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- А)в США (70-80-х годах)
- Б)в США (60-х годах)
- В)в Германии (70-х годах)
- Г)в Австралии (80-х годах)
- Д)в России (конец 80-х годов)

7. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:

- А)требует, оценивает, проявляет беспомощность
- Б)руководит, рассуждает, анализирует
- В)разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует
- Г)работает с информацией, рассуждает, анализирует
- Д)требует, осуждает, учит

8. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- А)Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр
- Б)К. Томас и Р. Киллмен
- В)М. Шериф и Д. Рапопорт
- Г)В. Линкольн и Л. Томпсон
- Д)Р. Фишер и У. Юри

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

- З. Фрейду
- А. Адлеру
- К. Юнгу
- Э. Фромму
- К. Левину

10. Противоборство – это:

- А)открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу
- Б)столкновение интересов
- В)нанесение взаимного ущерба
- Г)борьба мнений
- Д)соперничество по поводу какого-либо предмета

«Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры»).

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКН-6	Способность предлагать решения профессиональных задач в меняющихся финансово-экономических условиях	1.Понимает содержание и логику проведения анализа деятельности экономического субъекта, приемы обоснования оперативных, тактических и стратегических управленческих решений	Знание: методов планирования, мониторинга и контроля движения финансовых ресурсов организаций Умение: Обосновывать управленческие решения на всех стадиях управления финансами организаций	1 Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла: а) в конце XIX века; б) в начале XX века; в) в 30-е годы XX века; Введение в конфликтологию г) в конце 50-х годов XX века; д) в 70-е годы XX века. 2 Становление конфликтологической практики происходит: а) в конце XIX века; б) в 70-е годы XX века; в) в начале 50-х годов XX века; г) в 30-е годы XX века; д) в 80-е годы XX века. 3 Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами: а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта; б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда; в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа; г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт; д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.
		2.Предлагает	Знание:	Задача 1. Вы недавно

		варианты решения профессиональных задач в условиях неопределенности	Суть и виды конфликтов, конфликтные ситуации, уровни конфликтов Умение: Находить компромисс в конфликтных ситуациях	назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
ПКП-2	Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение для разработки прогнозов, стратегий и планов деятельности финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично-правовых образований, осуществлять их мониторинг, анализировать и контролировать ход их выполнения	1. Применяет современные методы анализа и оценки макроэкономической ситуации для выявления тенденций развития экономики и её финансовой сферы.	Знание: Алгоритм построения целей и задач решения конфликтов; методологию выбора оптимальных путей разрешения конфликтной ситуации Умение: Выявлять проблемы, препятствующие достижению целей	Задача 2. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.
		2. Демонстрирует способность определять эффективные направления развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности.	Знание: основы речевой и невербальной культуры делового общения в профессиональной сфере; Умение: применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; теоретические основы коммуникационного процесса в организации;	Задача 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
		3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг	Знание: теоретические основы коммуникационного	Задача 4. Руководитель принял на работу специалиста, который

		реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований и контролировать их выполнение.	процесса в организации; основы психологии межличностных отношений в коллективе; Умение: применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; толерантно воспринимать этнические и конфессиональные и культурные различия в межличностном профессиональном общении;	должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты
УК-11	Способность к постановке целей и задач исследований, выбору оптимальных путей и методов их достижения	1. Аргументированно переходит от первоначальной субъективной формулировки проблемы к целостному структурированному описанию проблемной ситуации.	Знание: правовые основы принятия управленческих решений; организационно-экономического механизмы и инструменты управления коллективом; зарубежный опыт решения конфликтных ситуаций. Умение: применять типологический подход и методы диагностики для обоснования принятия управленческих решений в области бесконфликтного руководства;	Задача 5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию
		2. Обосновывает системную формулировку цели и постановку задачи управления.	Знание: понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных социальных наук в разрешении конфликтных ситуаций; Умение: применять управленческие решения и совершенствование действия в точном	Задача 6. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную

			соответствии с законом. находить пути и средства предупреждения, разрешения и управления рисками возникновения конфликтами;	записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.
		3. Взвешенно и системно подходит к анализу ситуации, формулировке критериев и условий выбора	<p>Знание: основы и условия разработки профессиональных задач, возможности саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях</p> <p>Умение: анализировать коммуникационные процессы в профессиональной деятельности, разрабатывать предложения по повышению их эффективности; принимать профессиональные решения в меняющихся финансово-экономических условиях.</p>	Задача 7. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу»
		4. Критически переосмысливает свой выбор, сопоставляя с альтернативными подходами. Оценивает последствия принимаемых решений, учитывая неочевидные цепочки «последствия последствий» («причины причин») и контурные связи.	<p>Знание: Социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p> <p>Умение: характеризовать различные типы конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p>	Задача 8. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.
		5. Корректно использует	Знание: профилактики и	Задача 9. Определите природу конфликта (тип А,

		<p>процедуры целеполагания, декомпозиции и агрегирования, анализа и синтеза при решении практических задач управления и подготовке аналитических отчетов.</p>	<p>разрешения различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства</p> <p>Умение: характеризовать профилактику и разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства</p>	<p>Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года</p>
		<p>6. Логично, последовательно и убедительно излагает в отчете цели, задачи, теорию и методологию исследования, результаты и выводы.</p>	<p>Знание: предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления сущность, структуру и динамику конфликта, основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.</p> <p>Умение: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов, применять технологии регулирования конфликтов.</p>	<p>Задача 10. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.</p>

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия.

2. Исследование конфликта в различных областях научного знания.
3. Функции конфликтов в социальной сфере.
4. Источники и причины конфликтов.
5. Структура конфликтов.
6. Динамика развития конфликтов.
7. Типология конфликтов.
8. Стратегии поведения в конфликтах.
9. Барьеры коммуникативного взаимодействия как основа социального конфликта.
10. Барьеры социального восприятия как основа конфликта.
11. Сферы конфликтного взаимодействия.
12. Внутриличностные конфликты.
13. Межличностные и групповые конфликты.
14. Конфликты в организациях.
15. Методы профилактики конфликтов в организации.
16. Способы урегулирования конфликтов.
17. Сотрудничество при преодолении конфликтов.
18. Конфликт и манипуляция.
19. Переговоры в конфликтных ситуациях.
20. Методы управления конфликтами.
21. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.
22. Нормативное регулирование конфликтов.
23. Роль руководителя в управлении конфликтами.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Конфликтология; Юнити-Дана - Москва, 2021. - 544 с.
2. Конфликтология; Проспект - Москва, 2018. - 176 с.
3. Конфликтология для студентов вузов; Феникс - Москва, 2017. - 320 с.
4. Конфликтология. Экзаменационные ответы; Ответ - Москва, 2019. - 1000 с.
5. Прикладная конфликтология; Харвест, АСТ - Москва, 2018. - 624 с.
6. Современная конфликтология в контексте культуры мира. Материалы I Международного конгресса конфликтологов; Едиториал УРСС - Москва, 2019. - 592 с.
7. Юридическая конфликтология; Российская академия наук - Москва, 2018. - 316 с.
8. Аклаев А. Р. Этнополитическая конфликтология. Анализ и менеджмент; Дело - Москва, 2017. - 472 с.

9. Анцупов А. Я., Прошанов С. Л. Российская конфликтология. - Москва, 2017. - 244 с.
10. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология; Питер - Москва, 2018. - 512 с.

Дополнительная литература:

11. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют игры. – М.: Эксмо, 2019 – 576 с.
12. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по экономич. спец. – 2. изд. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 295 с.
13. Гришина Н.В. Психология конфликта. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2017. – 544 с.
14. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2019. – 384 с.
15. Козырев Г.И. Конфликтология. Учебник. – М.: Форум, 2019. – 304 с.
16. Коноплева Н. А. Психология делового общения. – М.: Флинта, 2019. – 408 с.
17. Капшук О.Н. Этика и психология делового общения руководителя и подчиненного. – Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 220 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.conflictology.narod.ru - Аналитика конфликта
2. www.conflictology.spb.ru - Практическая психология в России
3. www.gumer.info - Библиотека Гумер - гуманитарные науки
4. www.koob.ru - Куб - электронная библиотека
5. www.psychology.ru - Научные статьи по конфликтологии

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучающимся в рамках самостоятельной работы следует использовать Методические рекомендации по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные Приказом ректора №1040/о от 11.05.2021 г.

Самостоятельная работа студентов проходит внеаудиторно. Организации самостоятельной работы служит учебно-тематический план изучения дисциплины. В данном плане указана тематика лекций, семинаров, вопросы и задания для самостоятельного изучения. Во время лекций необходимо конспектировать содержание лекции. После лекции необходимо отредактировать

записи, оформить конспект, дополняя его содержание дополнительной информацией. При оформлении конспекта целесообразно выделять названия тем и формулировки вопросов, основные определения, примеры.

При подготовке к семинару необходимо изучить вопросы семинара, соответствующий теоретический материал, делая для себя необходимые записи в рабочей тетради. После занятий необходимо просмотреть записанные решения и восстановить в решениях имеющиеся пробелы.

При затруднении в решении практических вопросов (задач), можно обратиться за консультацией (помощью) к преподавателю. Семинары проходят, как правило, в интерактивной форме и преподаватель учитывает активность обучающихся, направленную на решение предложенных вопросов (вариантов задач), а также вариантов ответов на решаемые вопросы (проблемы).

Не следует бояться дать неверный ответ или допустить иную ошибку: исправление и анализ ошибок в режиме общения с преподавателем и сокурсниками в ходе семинара способствует более глубокому освоению учебного материала и предупреждает возникновение ошибок в дальнейшем. Домашние задания (подготовку к занятиям) следует осуществлять регулярно. Если то или иное задание, при подготовке к семинару вызвало затруднение, необходимо обратиться к преподавателю за консультацией. Регулярность в выполнении домашних заданий (подготовке к занятиям) - важный фактор качественного освоения дисциплины.

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психологофизиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социальноактивные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем. Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ. Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей.

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления

заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения). Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы.

Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы предусмотрены в «Методических рекомендациях по подготовке написанию и оформлению контрольной работы», разрабатываемой преподавателем кафедры на учебный год, в котором реализуется учебная дисциплины

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Антивирусная защита ESET NOD32
2. Windows, Microsoft Office

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»;
2. Информационно-правовая система «Гарант»;

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены

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

- аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, доской меловой/интерактивной;
- библиотеку, имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет
- компьютерные классы с набором лицензионного базового программного обеспечения для проведения практических занятий и выходом в глобальную сеть Internet;

Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины «Практическая конфликтология» предполагается:

- сопровождение курса лекций наглядной презентацией, включающей практические примеры, схемы, графики, табличный материал;
- рассмотрение на семинарских занятиях интерактивных ситуационных задач по проблематике дисциплины;
 - деловые игры;
 - разбор конкретных ситуаций, коллективное обсуждение проблем российской и зарубежной практики по изучаемым темам;
 - виртуальное общение в течение срока изучения курса в целях обеспечения лекций и практических занятий необходимым материалом и также контроля самостоятельной работы студентов.