

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Татарский Да



20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Конфликтология Б1.В.ДВ.2

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Храмова Е.В.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Большаков А. Г.

Протокол заседания кафедры № ____ от "____" 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК № ____ от "____" 201__ г

Регистрационный № 949966717

Казань

2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Храмова Е.В. Кафедра конфликтологии Отделение социально-политических наук , EvVHramova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Освоение курса должно сформировать у студентов представления о теоретических основах и закономерностях функционирования конфликтологической науки, выделяя ее специфику, раскрывая принципы познания конфликтов, причины возникновения, этапы протекания и определение способов их завершения конфликтов.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.2 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Предшествовать данному курсу должно изучение некоторых дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла, таких как: история, философия, социология, политология; и дисциплин базовой части профессионального цикла, таких как: история конфликтологии, введение в конфликтологию. При освоении данной дисциплины необходимы предварительные знания основных законов становления и развития бытия, человека и мышления, умения и готовность обучающихся к изучению конфликтологических процессов.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основы формирования конфликтологического знания;
- место конфликтологии в системе дисциплин социально-гуманитарного цикла;
- методологию конфликтологических исследований;
- прикладные аспекты использования конфликтологического знания.

2. должен уметь:

- анализировать конфликтные ситуации;
- прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта
- разрабатывать комплекс мер по разрешению конфликта;
- в профессиональной деятельности применять конфликтологические знания и навыки при работе в команде;
- толерантно воспринимать в рамках групповой работы всех членов команды независимо от их социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;

- на практике в повседневной профессиональной деятельности использовать прикладные аспекты полученного конфликтологического знания для профилактики, предотвращения и урегулирования конфликтов любого вида.

3. должен владеть:

- категориальным аппаратом конфликтологического знания;
- навыками разработки программ прикладного конфликтологического исследования;
- способностями сбора, обработки и анализа полученных в результате исследования данных;
- навыками применения полученных результатов на практике.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

к изучению и пониманию основ и закономерностей функционирования конфликтологической науки, выделяя ее специфические черты, раскрывая принципы познания конфликтов, причины возникновения, этапы протекания и определение способов их завершения.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. История развития и теория конфликтологии.	3	1	4	2	0	Устный опрос Коллоквиум
2.	Тема 2. Методологические основы и методика анализа конфликтных ситуаций.	3	2	2	4	0	Кейс Дискуссия
3.	Тема 3. Классификация конфликтов, структура и динамика развития.	3	3	4	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Методы профилактики и разрешения конфликтов.	3	4	2	2	0	Устный опрос Кейс

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Социальные конфликты.	3	5	2	2	0	Кейс Дискуссия
6.	Тема 6. Организационные конфликты.	3	6	2	2	0	Устный опрос Дискуссия Кейс
7.	Тема 7. Переговоры и медиация.	3	7	2	2	0	Деловая игра Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. История развития и теория конфликтологии.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

1. Конфликтологическая мысль Древнего мира: Китай, Индия, Греция, Рим. 2. Конфликтологическая мысль в Западной Европе: VI-XII вв., Средние века, эпоха ренессанса, Просвещение, Новое время. 3. Европейский рационализм, диалектика, философия жизни, марксизм и неомарксизм. 4. Психоаналитические теории о конфликтах и их разрешении. 5. Философия существования, политический идеализм, политический реализм, постмодерн и глобализация современного мира 6. Институционализация конфликтологии. Отечественная конфликтология и междисциплинарные исследования.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Классические исследования конфликтов. Изучение конфликтов в рамках классической социологии (К. Маркс, Г. Зиммель). 2. Психологические концепции конфликта (психоанализ, социометрия, теория групповой динамики и др.). 3. Теория конфликта как альтернатива теории порядка. Концепции в рамках теории конфликта: функциональная концепция конфликта (Л. Козер), диалектическая концепция конфликта (Р. Дарендорф), концепция структурного насилия (И. Галтунг), общая теория конфликта (К. Боулдинг и Л. Крисберг). 4. Новейшие тенденции конфликтологических исследований. 5. Теория бесконфликтности социалистического общества. 6. Изучение конфликтов в отечественной науке.

Тема 2. Методологические основы и методика анализа конфликтных ситуаций.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Методологические принципы исследования конфликтов и системный подход. 2. Универсальная схема описания, этапы анализа конфликтов и программа конфликтологического исследования. 3. Методы психологии в конфликтологии и модульная методика диагностики межличностных конфликтов. 4. Ситуационный метод исследования конфликтов. Метод и стратегия "Кейс-стади". 5. Исследование межгрупповых конфликтов: качественные методы и метод математического моделирования.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Методология конфликтологических исследований. Основные парадигмы конфликтологических исследований. 2. Системный подход. Уровни и функции методологии. 3. Методологические принципы конфликтологического исследования. Выбор метода в конфликтологии. 4. Программа конфликтологических прикладных исследований. 5. Основные прикладные методы конфликтологии: опросные методы (анкетирование, интервью, фокус группа), контент-анализ, ивент-анализ, кейс стади, наблюдение, эксеремент, тестовые методы.

Тема 3. Классификация конфликтов, структура и динамика развития.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

1. Основные виды и проблемы классификации конфликтов. 2. Разнообразие причин возникновения конфликтов. 3. Объективные и психологические составляющие в структуре конфликта. 4. Основные периоды и этапы развития конфликта. 5. Динамика развития конфликтов различных видов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Общая типология конфликтов. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия. Виды классификация конфликтов. 2. Структура конфликтной ситуации. Мотивация оппонентов в конфликте. Целевая структура конфликтной ситуации. 3. Основные периоды и этапы динамики конфликта. 4. Информационные модели конфликта. 5. Модель эскалации конфликтного противодействия. 6. Модели развития конфликтного взаимодействия.

Тема 4. Методы профилактики и разрешения конфликтов.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Прогнозирование и профилактика конфликтов: объективные, организационно управленческие и социально-психологические условия профилактики и предупреждения конфликтов. 2. Технологии предупреждения конфликтов. 3. Конструктивное разрешение конфликтов. 4. Третья сторона в процессе урегулирования конфликтов. 5. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Формы завершения конфликта. 2. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте. 3. Условия, факторы и этапы разрешения конфликта. 4. Три способа разрешения конфликта. 5. Понятие профилактики и предупреждения различных видов конфликтов. 6. Социально-психологические методы предупреждения конфликтов.

Тема 5. Социальные конфликты.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Понятие и сущность социального конфликта. 2. Типологизация социальных конфликтов по различным основаниям. 3. Типологизация социальных конфликтов по содержанию (политические, идеологические, семейные, культурные, образовательные и др.). 4. Типы социальных конфликтов по К. Боулдингу. 5. Формы социального конфликта (конфронтация, соперничество, конкуренция, война, революция, восстание, бунт, мятеж, акции протеста).

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Образовательные конфликты. 2. Культурные конфликты и конфликты культур. 3. Семейные конфликты и конфликты в браке. 4. Межличностные и внутриличностные конфликты. 5. Международные и политические конфликты.

Тема 6. Организационные конфликты.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Понятие, сущность организационного конфликта, его особенности и классификация. 2. Трудовые конфликты. 3. Инновационные конфликты. 4. Организационные конфликты в различных сферах деятельности. 5. Сетевые конфликты и их организационная специфика.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Конфликты между руководителями и подчиненными. 2. Внутренняя и внешняя среда организации. Социальная напряженность в организации. 3. Внутриорганизационные конфликты. 4. Межорганизационные конфликты. 5. Последствия организационных конфликтов.

Тема 7. Переговоры и медиация.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Понятие переговоров: сущность, виды, функции. 2. Динамика и технологии переговорного процесса. 3. Психологические механизмы ведения переговорного процесса. 4. Технологии альтернативного урегулирования споров. 5. Понятие, сущность и технологии медиации.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Понятие альтернативных методов разрешения конфликтов. 2. Понятие переговорного процесса. 3. Политические переговоры. 4. Бизнес-переговоры. Различия переговорного процесса в различных типах конфликтов. 5. Медиация как технология.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. История развития и теория конфликтологии.	3	1	подготовка к коллоквиуму	2	коллоквиум
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
2.	Тема 2. Методологические основы и методика анализа конфликтных ситуаций.	3	2	подготовка к дискуссии	2	дискуссия
				подготовка кейса	2	кейс
3.	Тема 3. Классификация конфликтов, структура и динамика развития.	3	3	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Методы профилактики и разрешения конфликтов.	3	4	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
				подготовка кейса	2	кейс
5.	Тема 5. Социальные конфликты.	3	5	подготовка к дискуссии	2	дискуссия
				подготовка кейса	2	кейс
6.	Тема 6. Организационные конфликты.	3	6	подготовка к дискуссии	2	дискуссия
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
				подготовка кейса	4	кейс
7.	Тема 7. Переговоры и медиация.	3	7	подготовка к деловой игре	2	деловая игра
				подготовка к устному опросу	6	устный опрос
Итого					36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

При проведении лекционных и практических занятий по дисциплине 'Конфликтология' используются следующие активные и интерактивные формы:

- презентации лекционного материала в формате Power Point;
- деловые игры при изучении организационных конфликтов;
- ролевые игры при изучении межличностных и внутриличностных конфликтов;
- разбор конкретных ситуаций (кейсов) при изучении всех тем курса, кроме истории возникновения конфликтологической науки;
- психологические тренинги при изучении организационных и личностных конфликтов.

Программой предусмотрены две встречи с экспертами в сфере разрешения конфликтов: online-конференция и дискуссия в аудитории.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. История развития и теория конфликтологии.

коллоквиум , примерные вопросы:

Вопросы к коллоквиуму: Периодизация исторического развития конфликтологии. Предыстория развития конфликтологии. З. Классический этап развития конфликтологии: К. Маркс, Г. Зиммель, психологические концепции, Л. Козер, Р. Дарендорф, И. Галтунг, К. Боулдинг, Л. Крисберг). Российская конфликтологическая наука. Современное конфликтологическое знание.

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы к устному опросу: 1. Классические исследования конфликтов. Изучение конфликтов в рамках классической социологии (К. Маркс, Г. Зиммель). 2. Психологические концепции конфликта (психоанализ, социометрия, теория групповой динамики и др.). 3. Теория конфликта как альтернатива теории порядка. Концепции в рамках теории конфликта: функциональная концепция конфликта (Л. Козер), диалектическая концепция конфликта (Р. Дарендорф), концепция структурного насилия (И. Галтунг), общая теория конфликта (К. Боулдинг и Л. Крисберг). 4. Новейшие тенденции конфликтологических исследований. 5. Теория бесконфликтности социалистического общества. 6. Изучение конфликтов в отечественной науке.

Тема 2. Методологические основы и методика анализа конфликтных ситуаций.

дискуссия , примерные вопросы:

Примерные вопросы дискуссии: Примерные вопросы к тестированию: 1. Назовите основные методологические принципы исследования конфликтов. 2. Используется ли в методологии анализа конфликтов системный подход? 3. Укажите универсальную схему описания конфликта. 4. Укажите основные этапы анализа конфликтов. 5. Дайте определение термину "программа конфликтологического исследования". 6. Перечислите методы психологии в разрешении конфликтов. 7. Перечислите собственно конфликтологические методы разрешения конфликтов. 6. Составляющие модульной методики диагностики межличностных конфликтов. 7. Элементы ситуационного метода исследования конфликтов. 8. Что такое "Метод кейс-стади"? 9. Что такое "стратегия "Кейс-стади"? 10. Перечислите качественные методы исследования межгрупповых конфликтов. 11. Метод математического моделирования в исследовании межгрупповых конфликтов - это...

кейс , примерные вопросы:

Оценка кейсового задания , примерные вопросы: Кейсовое задание: Составить программу конфликтологического исследования.

Тема 3. Классификация конфликтов, структура и динамика развития.

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы к устному опросу: 1. Критерии типологизации конфликтов. 2. Типы и виды конфликтов. 3. Структура конфликта. 4. Динамика развития конфликта. 5. До- и постконфликтное состояние участников конфликта.

Тема 4. Методы профилактики и разрешения конфликтов.

кейс , примерные вопросы:

Оценка кейсового задания , примерные вопросы: Кейсовое задание: Разобрать из имеющихся в СМИ или разработать самостоятельно "Программу профилактики экстремизма в молодежной среде".

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы к устному опросу: 1. Понятие профилактики конфликта. 2. Совокупность методов профилактики конфликтов. 3. Содержание понятия разрешения конфликтов. 4. Методы разрешения конфликтов. 5. Эффективность методов разрешения конфликта (сравнительный анализ).

Тема 5. Социальные конфликты.

дискуссия , примерные вопросы:

Вопросы дискуссии: 1. Образовательные конфликты. 2. Культурные конфликты и конфликты культур. 3. Семейные конфликты и конфликты в браке. 4. Межличностные и внутриличностные конфликты. 5. Международные и политические конфликты.

кейс , примерные вопросы:

Оценка кейсового задания , примерные вопросы: Кейсовое задание. Провести конфликтологический анализ и вывести на презентацию следующие виды конфликтов: 1. Образовательный конфликт. 2. Межкультурный конфликт. 3. Семейный конфликт. 4. Межличностный конфликт. 5. Внутриличностный конфликт.

Тема 6. Организационные конфликты.

дискуссия , примерные вопросы:

Перечень вопросов к дискуссии составляется и оценка дискуссии проводится согласно критериям, выдвинутым приглашенным экспертом в преддискуссионный период.

кейс , примерные вопросы:

Кейсовое задание: Анализ видеокейса "The Professional". Провести конфликтологический анализ и вывести его результаты в виде схемы на презентацию.

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы к устному опросу: 1. Конфликты между руководителями и подчиненными. 2.

Внутренняя и внешняя среда организации. Социальная напряженность в организации. 3. Внутриорганизационные конфликты. 4. Межорганизационные конфликты. 5. Последствия организационных конфликтов.

Тема 7. Переговоры и медиация.

деловая игра , примерные вопросы:

Деловая игра проводится в форме тренинга с моделированием ситуации организационного конфликта и разрешением его с помощью технологий переговоров и медиации.

устный опрос , примерные вопросы:

Вопросы к устному опросу: 1. Понятие переговорного процесса. 2. Политические переговоры. 3. Бизнес-переговоры. 4. Различия переговорного процесса в различных типах конфликтов. 5. Медиация как технология.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету:

1. Периодизация истории развития конфликтологической науки.
2. Совокупность методов конфликтологического исследования.
3. Динамика развития конфликта.
4. Типологизация социальных конфликтов.
5. Альтернативные методы разрешения конфликтов.
6. Программа конфликтологического исследования.
7. Современные конфликтологические теории.
8. Методология анализа конфликта.
9. Классификация конфликтов.
10. Методы разрешения конфликтов.
11. Инновационные конфликты.
12. Методики проведения переговоров.

13. Типы и виды конфликтов.
14. Структура конфликта.
15. Динамика развития конфликта.
16. Понятие профилактики конфликта.
17. Совокупность методов профилактики конфликтов.
18. Понятие переговорного процесса.
19. Политические переговоры.
20. Бизнес-переговоры.
21. Различия переговорного процесса в различных типах конфликтов.
22. Медиация.
23. Условия и факторы разрешения конфликтов.
24. Этапы разрешения конфликта.
25. Возможные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
26. Социально-психологические методы предупреждения конфликтов.

7.1. Основная литература:

История конфликтологии, Терешина, Елена Александровна, 2012г.

Конфликтология, Анцупов, Анатолий Яковлевич;Шипилов, Анатолий Иванович, 2011г.

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Эксмо, 2011. - 509 с. (50 экз.)

2. Кибанов А.Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>.

3. Козырев Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: 'ИНФРА-М', 2010. - 304 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=185227>.

4. Васягина Т.Н. Тесты по курсу 'Конфликтология' [Электронный ресурс] / Т.Н. Васягина - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=517932>.

7.2. Дополнительная литература:

Организационно-корпоративные конфликты, Большаков, Андрей Георгиевич, 2013г.

1. Замедлина Е. А. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.:РИОР: ИНФРА-М, 2013. - 141 с. - (ВПО: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=368679>.

2. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс]: практикум / Фесенко О.П., Колесникова С.В. ? М. : ФЛИНТА, 2014. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=458059>.

3. Москвин В.А. АнATOMия трудового конфликта [Электронный ресурс]: Практическое пособие / В.А. Москвин, - 2-е изд. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548646>.

7.3. Интернет-ресурсы:

Журнал ВЛАСТЬ - <http://www.isras.ru/authority.html>

Журнал Конфликтология - <http://conflictology.ru>

Журнал ПОЛИС - <http://www.isras.ru/Polis.html>

Журнал СОЦИС - <http://www.isras.ru/socis.html>

Журнал Теория и практика общественного развития - <http://teoria-practica.ru/home/>

Конфликтологический журнал - <http://www.conflictology.narod.ru>

Мировой опыт в управлении персоналом: обзор -
http://sbiblio.com/biblio/archive/juravlev_kulapov_world_hiting/

Центр конфликтологии Института социологии РАН - <http://conflictology.isras.ru>

Центр разрешения конфликтов - <http://www.conflictanet.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Конфликтология" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Освоение дисциплины "Конфликтология" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

- Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian
- Браузер Google Chrome
- Adobe Reader XI.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Храмова Е.В. _____

"__" 201 __ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" 201 __ г.