

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Конфликтология Б1.В.4

Направление подготовки: 100400.62 - Туризм

Профиль подготовки: Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Голованова И.И.

Рецензент(ы):

Андреев В.И.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Калимуллин А. М.

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

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

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

Регистрационный No

Казань
2016

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) доцент, к.н. (доцент) Голованова И.И. кафедра педагогики высшей школы Институт психологии и образования , Inna.Golovanova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Конфликтология" являются получение студентами системных знаний по предупреждению и управлению конфликтами, овладение основными навыками диагностики конфликтов, их прогнозированию, проектированию работы по минимизации негативных последствий, их коррекции.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.4 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 100400.62 Туризм и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Предназначена для студентов 3 курса (5 семестр)

Учитывая, что курс "Конфликтология" является необходимым предметом при подготовке будущего специалиста в системе "человек-человек" (Б1.В4. - Гуманитарный, социальный и экономический цикл, вариативная часть) определяющими критериями отбора материала для всех разделов данной программы послужила его социально-психологическая направленность и значимость для личностного развития и профессионального образования студентов. Предлагаемый курс предназначен для бакалавров, уже имеющих базовые знания в области общей педагогики, психологии и социологии. Актуальность предлагаемого курса определяется взрывным ростом конфликтности во всех сферах социальной жизни современного общества, в т.ч. в России, где обнажились острейшие проблемы, связанные с переустройством общественной системы. Для понимания и эффективного разрешения конфликтов необходимо усвоить определенный минимум теоретических знаний и приобрести практические навыки поведения в конфликтных ситуациях.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	формирование общенаучной методологической компетенции, предполагающей знание современных концептуальных подходов для анализа конфликтов
ОК-4 (общекультурные компетенции)	формирование умений общенаучной информационной компетенции: получать, анализировать, систематизировать, интерпретировать получаемую о конфликтах информацию
ОК-5 (общекультурные компетенции)	формирование толерантности, гражданского патриотизма
ОК-6 (общекультурные компетенции)	формирование социально-личностных компетенций: воспитание культуры продуктивного взаимодействия между членами коллектива, чувства ответственности за принятые решения, креативность

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-8 (общекультурные компетенции)	формирование конфликтологической грамотности, выражающейся в знаниях закономерностей и особенностей проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни, понимание основных конфликтологических проблем развитие конфликтологической компетенции, предполагающей овладение элементами диагностики конфликтной напряженности и прогнозирования, предупреждения конфликтов

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- о современном состоянии и основных направлениях отечественной и зарубежной конфликтологии;
- об основных психологических и социологических теориях возникновения конфликта;
- об основных закономерностях и особенностях проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни;
- сущность, закономерности и функции развития конфликта,
- психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте,

2. должен уметь:

- применять различные технологии разрешения конфликта,
- проводить переговоры,
- анализировать, диагностировать и управлять конфликтными ситуациями

3. должен владеть:

- основными понятиями и категориями конфликтологии;
- системой знаний конфликтологии на основе ценностного отношения к деятельности в системе "человек-человек";
- основными психолого-педагогическими умениями в управлении сложными ситуациями: аналитико-диагностическими, прогностическими, проектировочными, конструктивно-организационными, контрольно-оценочными, коммуникативными, рефлексивными.
- важнейшими профессионально-личностными качествами: эмпатией, толерантностью, рефлексией, продуктивного взаимодействия между членами коллектива, чувством ответственности за принятые решения, креативностью;
- об основных закономерностях и особенностях проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни;
- сущность, закономерности и функции развития конфликта,
- психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте,

Знать:

- ? о современном состоянии и основных направлениях отечественной и зарубежной конфликтологии;
 - ? об основных психологических и социологических теориях возникновения конфликта;
 - ? об основных закономерностях и особенностях проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни;
 - ? сущность, закономерности и функции развития конфликта,
 - ? психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте,
- Уметь:
- ? применять различные технологии разрешения конфликта,
 - ? проводить переговоры,
 - ? анализировать, диагностировать и управлять конфликтными ситуациями
- Владеть:
- ? основными понятиями и категориями конфликтологии;
 - ? системой знаний конфликтологии на основе ценностного отношения к деятельности в системе "человек-человек";
 - ? основными психолого-педагогическими умениями в управлении сложными ситуациями: аналитико-диагностическими, прогностическими, проектировочными, конструктивно-организационными, контрольно-оценочными, коммуникативными, рефлексивными.
 - ? важнейшими профессионально-личностными качествами: эмпатией, толерантностью, рефлексией, продуктивного взаимодействия между членами коллектива, чувством ответственности за принятые решения, креативностью;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 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. 1 Основы общей теории конфликта 1.1. Введение в проблематику конфликтологии.	5	1	2	2	0	эссе письменное домашнее задание творческое задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта 1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта.	5	2	2	2	0	творческое задание
3.	Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта 1.3. Поведение людей в конфликте.	5	3	2	2	0	творческое задание письменное домашнее задание
4.	Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта 1.4. Внутриличностные конфликты.	5	4	2	2	0	письменное домашнее задание творческое задание
5.	Тема 5. 1 Основы общей теории конфликта 1.5. Межличностные и групповые конфликты.	5	5	2	2	0	презентация письменное домашнее задание
6.	Тема 6. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.1 Конфликты в организациях.	5	6	2	2	0	контрольная работа презентация
7.	Тема 7. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.2 Супружеские и семейные конфликты.	5	7	2	2	0	творческое задание
8.	Тема 8. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.3. Технология выхода из конфликта.	5	8	2	2	0	творческое задание письменное домашнее задание
9.	Тема 9. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.4. Методы управления конфликтами.	5	9	2	2	0	письменное домашнее задание творческое задание тестирование
.	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	зачет

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
Итого				18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. 1 Основы общей теории конфликта 1.1. Введение в проблематику конфликтологии.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1.1. Введение в проблематику конфликтологии. Конфликт: понятие, структура конфликта. Типология конфликта. Конфликтология ? наука об изучении конфликтов и способах их урегулирования. Объект, предмет, цели и задачи курса. Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли: древние времена: Конфуций (551 ? 479 до н.э.), Гераклит (ок. 520 ? 460 до н.э.), Платон (ок. 427 ? 347 до н.э.), Демокрит (ок. 460 ? 370 до н.э.), Аристотель (384 ? 322 до н.э.); средние века: Аврелий Августин (354 ? 430), Фома Аквинский (1225 ? 1274); эпоха Возрождения: Коперник (1473 ? 1574), Д.Бруно (1548 ? 1600), новое время и эпоху Просвещения: Ф.Бекон (1561 ? 1626), Т. Гоббс (1588 ? 1679). Социология конфликтов (Г. Спенсер, М. Вебер, К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Козер). Психология конфликта (М. Шериф, К. Томас, Д. Рапопорт и др.) Конфликтологическая практика. Конфликтология в России (Н.В. Гришина, Н.Н. Вересов, Н. Леонов и др.). Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Характеристика конфликта как социального феномена. Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов. 1. Классификация конфликтов по критериям: о стороны конфликта; о сферы наличия конфликта; о результативности; о направленности; о аспекту потребностей; о продолжительности во времени. 2. Моделирование конфликтов в соответствии с типологией.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта 1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта. Анатомия конфликта. Динамика и граница конфликта. Структурные элементы: конфликтанты, зона разногласия, представления о ситуации, мотивы и действия конфликтантов. Причины и стимулы возникновения конфликтов. Иллюзии. Динамика конфликта. Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта, постконфликтная ситуация.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта 1.3. Поведение людей в конфликте.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1.3 Поведение людей в конфликте. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Стратегии, стили поведения в конфликте. Регулирование отношений с конфликтными личностями. Рассмотрение конкретных конфликтов, конфликтных ситуаций. Выделение морфологических единиц (конфликтанты, предмет конфликта, зона разногласий, представления конфликтантов, их действия). Определение динамики развития конфликта: Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Природные свойства личности. Система потребностей, мотивов, интересов. Внутреннее представление личности о себе, ее ?Я-образ?. Стратегии поведения в конфликте: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество. (Томас?Килмен). Общая характеристика стиля поведения. Индивидуальный стиль поведения в конфликте: партнёрский, прагматический, психозащитный, доминантный, контактный, самоутверждающийся. Основное содержание регулирования отношений с конфликтантами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникационные, социально-педагогические, организационные.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта 1.4. Внутриличные конфликты.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1.4. Внутриличные конфликты. Способы разрешения внутриличных конфликтов. Психоаналитический подход З.Фрейда. Постфрейдистские концепции возникновения внутриличных конфликтов. Понятие внутриличного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции возникновения внутриличных конфликтов. Подход З. Фрейда в обосновании внутриличного конфликта. Многослойность личности. Сознательное-бессознательное. Защитные механизмы: отрицание, забывание, вытеснение фантазии, проекции, замещение, рационализация. Постфрейдистские концепции. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К.Юнга. Концепция ?экзистенциальной дихотомии? Э.Фромма. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Ролевые конфликты по Дж. Миду. Теория притязаний А. Маслоу. Формы проявления внутриличных конфликтов. И их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Способы разрешения внутриличных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Диагностика стратегии и стиля поведения при внутриличном конфликте.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 5. 1 Основы общей теории конфликта 1.5. Межличностные и групповые конфликты.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1.5. Межличностные и групповые конфликты. Особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Понятие межличностного конфликта. Особенности межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклитона. Когнитивный, деятельностный, организационный и другие подходы в теории возникновения межличностных конфликтов. Локализация межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных с внутриличными и групповыми конфликтами. Классификация межличностных конфликтов по сферам существования и по своему эффекту, функциональными последствиями, по критериям реальности и истинности-ложности. Предотвращение, профилактика возникновения межличностных конфликтов. Управление конфликтами и конфликтными отношениями на стадиях их возникновения. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Использование результатов отдельных актов конфликтной борьбы, а также результатов разрешения конфликтов. Проектирование и конструирование конфликтов, их последствия. Специфика проявления причин межличностных конфликтов в различных видах деятельности и пути их разрешения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 6. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.1 Конфликты в организациях.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

2.1. Конфликты в организациях. Основные типы конфликтов в организациях. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Основные типы конфликтов в организациях: личность-личность (межличностные), группа-группа (межгрупповые), группа-личность. Функции конфликтов в организации. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах: численность неформальной группы, состав, наличие норм поведения у данной группы, существование неформального лидера, распределение ролей. Конфликты на различных стадиях его развития коллектива в организации: первичного синтеза, дифференциации, интеграции, стабилизации или распада. Виды конфликтологической деятельности по управлению конфликтами в организациях. Методы определения сплоченности и стадии развития коллектива, его микроклимата. Социометрия. Психологический климатический круг Б.Такмена.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 7. 2.Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.2 Супружеские и семейные конфликты.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

2.2. Супружеские и семейные конфликты. Природа супружеских конфликтов. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация. Основные способы урегулирования семейных конфликтов. Семья как ячейка общества и её социальные функции. Факторы конфликтности в семейных отношениях. Кризисные периоды в развитии семьи. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Психотравмирующие последствия супружеских конфликтов. Конфликты в отношениях между родителями и детьми. Причины детско-родительских конфликтов. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение Социально-психологические и ролевые различия супругов. Причины и источники супружеских конфликтов. Функции и последствия конфликтов в семье. Способы разрешения супружеских конфликтов в семье. Диагностика семейного конфликта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 8. 2.Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.3. Технология выхода из конфликта.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

2.3. Технология выхода из конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Диагностика конфликта. Технологии выхода из конфликта. Понятие и природа стресса, его сущность. Причины и источники стресса. Виды стрессов: хронический, острый, физиологический и психологический. Факторы, вызывающие стресс: организационные, внеорганизационные, личностные. Фазы развития стресса: мобилизация, дезадаптация, дезорганизация. Влияние темперамента на состояние стресса. Профессиональный стресс Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Приемы выхода из стрессовых ситуаций. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Диагностика конфликта. Диагностика внутриличностного конфликта: проективные и стандартизированные методики (Несуществующее животное, Вартегга, Т. Лири, ?Уровень соотношения ?ценности? и ?доступности? в различных жизненных сферах? и т.п.). Диагностика конфликтов в коллективе. Определение критической массы конфликта (Н.Н. Вересов). Диагностика стратегий поведения в конфликте К. Томаса. Диагностика микроклимата в коллективе ?Психологический климатический круг? Такмена.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 9. 2.Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.4. Методы управления конфликтами.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

2.4. Методы управления конфликтами. Переговоры. Требования к участникам переговоров. Манипуляция и сопротивление: причины и способы преодоления. Медиация в конфликте. Теория и методология управления конфликтами. Методы управления внутриличностными конфликтами. Методы управления межличностными конфликтами. Управление конфликтами в организации. Переговорные стили. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Требования к участникам переговоров Дж. Бейкера. Модели поведения партнёров в переговорном процессе (?избегающий?, ?уступающий?, ?отрицающий?, ?наступающий?). ?Регуляция психологической атмосферы. Баланс вознаграждения и наказания оппонента. Налаживание контакта. Факторы, способствующие и препятствующие налаживанию контактов. Обратная связь, комплимент, критика. Прием информации. Понимание видения проблемы партнером. Искажение информации. Техника слушания: нереплексивное, эмпатическое, активное. Приемы активного слушания: перефразирование, развитие идеи, резюме, сообщение о восприятии другого, сообщение о собственном самочувствии, расспрашивание. Виды вопросов. Тактика получения полезной и достоверной информации. Передача информации. Объяснение своего видения проблемы партнеру. Стили ведения беседы. ?Трудные? типы слушателей. Движение к согласию: конкретизация проблемы, обсуждение вариантов решения проблемы, манипуляции и противодействие им. Сопротивление и способы преодоления. Завершение переговоров. Роли третьей стороны в конфликте. Основные этапы медиации. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.

практическое занятие (2 часа(ов)):

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. 1 Основы общей теории конфликта 1.1. Введение в проблематику конфликтологии.	5	1	подготовка домашнего задания	1	домашнее задание
				подготовка к творческому экзамену	1	творческое задание
				подготовка к эссе	2	эссе
2.	Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта 1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта.	5	2	подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
3.	Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта 1.3. Поведение людей в конфликте.	5	3	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к творческому экзамену	2	творческое задание
4.	Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта 1.4. Внутриличностные конфликты.	5	4	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к творческому экзамену	2	творческое задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. 1 Основы общей теории конфликта 1.5. Межличностные и групповые конфликты.	5	5	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к презентации	2	презентация
6.	Тема 6. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.1 Конфликты в организациях.	5	6	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
				подготовка к презентации	2	презентация
7.	Тема 7. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.2 Супружеские и семейные конфликты.	5	7	подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
8.	Тема 8. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.3. Технология выхода из конфликта.	5	8	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к творческому экзамену	2	творческое задание
9.	Тема 9. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.4. Методы управления конфликтами.	5	9	подготовка домашнего задания	1	домашнее задание
				подготовка к творческому экзамену	2	творческое задание
				подготовка к тестированию	1	тестирование
Итого					36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Занятия по "Конфликтологии" осуществляются на основе традиционных и инновационных образовательных технологий - лекций, эвристических бесед, деловых игр, и семинарских занятий. На семинарских занятиях используются различные формы и методы обучения и текущего контроля, такие как:

- выступления студентов с докладами по проработке лекционного материала с использованием дополнительной литературы;
- диагностика собственного поведения;
- тренинги;
- теоретические дискуссии, дебаты в ходе семинаров;
- деловые игры;
- анализ видеоматериала;
- коллоквиумы;
- индивидуальные собеседования и консультации;
- понятийно-терминологические диктанты;
- тестовый контроль.

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

Тема 1. 1 Основы общей теории конфликта 1.1. Введение в проблематику конфликтологии.

домашнее задание , примерные вопросы:

Используя лекционный и дополнительный материал подготовиться к дебатам о функциональной дисфункциональной сторонах конфликта - 2 МГ - "Конфликты нужны" и "Конфликты не нужны" Цель дебатов: заложить умение анализировать, сопоставлять, сравнивать основные понятия конфликтологии, развивать способности аргументировано доказывать свою точку зрения.

творческое задание , примерные вопросы:

Составить собственный кейс: "Вспомните одну из трудных ситуаций, в которых вы оказывались ранее. Охарактеризуйте свое поведение в ней. Проанализируйте конструктивную и деструктивную функции этой ситуации.

эссе , примерные темы:

Написать эссе на тему: "Чего я ожидаю от изучения курса конфликтологии" При написании эссе студент должен самостоятельно осмысливать характер взаимосвязи существующих признаков теоретических понятий, выявлять соотношения различных категорий конфликтологии; вычленять главное, существенное в источниках информации; воспроизводить информацию; усматривать проявление закономерностей в живом процессе конфликтного взаимодействия людей. Отвечая на поставленный вопрос не достаточно просто изложить готовые формулировки и определения, взятые из учебников и лекционного материала. Студентам необходимо, опираясь на личный опыт, на свои представления о будущей профессиональной деятельности сформулировать, обосновать и высказать свое собственное мнение. Написание эссе ? включение в работу по саморазвитию. В эссе студенту важно отразить собственное мнение, увидеть, что изучаемый материал допускает возможность творческой интерпретации, что возможно не одно, а несколько правильных решений проблемы. Задание способствует развитию рефлексии, стремления к самопознанию и самоопределению.

Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта 1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта.

творческое задание , примерные вопросы:

Провести: а) анализ кейса "Саботаж", рассматриваемого на занятии - классификация конфликтной ситуации, определение объекта конфликта, целей, мотивов, стратегий и тактик поведения сторон; б) анализ фрагмента фильма "Эксперимент" просмотренного на занятии - классификация конфликтной ситуации, определение объекта конфликта, целей, мотивов, стратегий и тактик поведения сторон и выделить все стадии протекания заданного конфликта (что происходит на какой стадии). Работа 2 МГ (деление по оппонентам конфликта)

Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта 1.3. Поведение людей в конфликте.

домашнее задание , примерные вопросы:

Письменно сделать анализ и выводы по проведенным на занятии диагностикам: Тест Томаса, Тест 35 пословиц.

творческое задание , примерные вопросы:

Сделать клип из фрагментов из фильмов с примерами поведения в конфликтной ситуации, ориентируясь на сетку Томаса-Килдмана (5 моделей)Задание для МГ (в зависимости от численности группы: 1 МГ 5 чел)

Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта 1.4. Внутриличностные конфликты.

домашнее задание , примерные вопросы:

Письменно сделать анализ и выводы по проведенной на занятии диагностике: Агрессивное поведение. Продолжить список причин внутриличностных конфликтов, начатый на занятии.

творческое задание , примерные вопросы:

Составить короткую анкету "Воздействие конфликтогенов на личность" с целью проведения небольшого исследования: какие конфликтогены сильнее всего воздействуют на человека, вызывая наибольшую агрессию. Работа в парах (составление анкеты, опрос 10 чел, обработка результатов).

Тема 5. 1. Основы общей теории конфликта 1.5. Межличностные и групповые конфликты.

домашнее задание , примерные вопросы:

презентация , примерные вопросы:

Подготовить презентацию (3-5 мин) на выбор: - анализ комплекса причин одного из экономических конфликтов, который произошел на территории России в последние несколько месяцев. - примеры социального, политического маневрирования и политического манипулирования, которые вам приходилось наблюдать в последнее время. Индивидуальная работа.

Тема 6. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.1 Конфликты в организациях.

контрольная работа , примерные вопросы:

презентация , примерные вопросы:

Тема 7. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.2 Супружеские и семейные конфликты.

творческое задание , примерные вопросы:

Тема 8. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.3. Технология выхода из конфликта.

домашнее задание , примерные вопросы:

творческое задание , примерные вопросы:

Тема 9. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.4. Методы управления конфликтами.

домашнее задание , примерные вопросы:

творческое задание , примерные вопросы:

тестирование , примерные вопросы:

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к семинарским и практическим занятиям, самостоятельное изучение отдельных аспектов содержания дисциплины (по выбору, в соответствии с предпочтениями студентов и профилем факультета), проведение мини исследований, выполнение творческих заданий.

Типовые задания для самостоятельной работы

- Работа с текстами (реферирование, аннотирование, экспертиза);
- Анализ результатов выполненных исследований;
- Сравнение концепций, теорий.
- Сбор индивидуального кейса (ситуации, анализ, диагностика собственного поведения, варианты разрешения ситуации)

Вопросы к зачету:

1. Укажите универсальные причины социальных конфликтов:

- a. неудовлетворенность потребностей;
- b. несовпадение интересов;
- c. различия в ценностных ориентациях;
- d. все ответы верны;
- e. ни один ответ неверен.

2. На предконфликтной стадии:

- a. происходит силовое конфликтное взаимодействие;
- b. складывается структура конфликта;
- c. имеет место ненасильственное или с минимальным применением силы сбалансированное противостояние;
- d. все ответы верны;
- e. ни один ответ неверен.

3. То, что является основным объектом притязания конфликтующих сторон в конкретном социальном конфликте, ученые называют:

- a. конфликтными ресурсами;
- b. конфликтным рангом;
- c. предметом конфликта;
- d. субъектом конфликта;
- e. конфликтным инцидентом.

4. Совокупность сил и средств, привлекаемых субъектами конфликта в конфликтном взаимодействии, ученые называют:

- a. конфликтными ресурсами;
- b. конфликтным рангом;
- c. предметом конфликта;
- d. субъектом конфликта;
- e. конфликтным инцидентом.

5. Любые индивиды, социальные группы, организации, институты, в той или иной мере вовлеченные в конфликт, учеными называются:

- a. конфликтными ресурсами;
- b. конфликтным рангом;
- c. предметом конфликта;
- d. субъектом конфликта;
- e. конфликтным инцидентом.

6. Совокупность сил и средств, которые может использовать тот или иной субъект в конфликтном взаимодействии, ученые называют:

- a. конфликтными ресурсами;
- b. конфликтным рангом;
- c. предметом конфликта;
- d. субъектом конфликта;
- e. конфликтным инцидентом.

7. Случайное или намеренно спровоцированное любым субъектом конфликта событие, переводящее предконфликтную стадию в стадию силового конфликтного взаимодействия, учеными называется:

- a. конфликтными ресурсами;
- b. конфликтным рангом;
- c. предметом конфликта;
- d. субъектом конфликта;
- e. конфликтным инцидентом.

8. Субъект конфликта, стремящийся к непосредственному овладению предметом конфликта, это:

- a. член группы поддержки;
- b. наблюдатель;

- c. подстрекатель;
- d. оппонент;
- e. посредник (медиатор).

9. Субъект конфликта, оказывающий помощь оппоненту в овладении предметом конфликта, но сам на него не претендующий, это:

- a. член группы поддержки;
- b. наблюдатель;
- c. подстрекатель;
- d. оппонент;
- e. посредник (медиатор).

10. Субъект конфликта, добровольно или вынужденно фиксирующий процесс его протекания, не участвуя в конфликтном взаимодействии, это:

- a. член группы поддержки;
- b. наблюдатель;
- c. подстрекатель;
- d. оппонент;
- e. посредник (медиатор).

11. Субъект конфликта, самостоятельно или по инициативе оппонентов вмешивающийся в процесс его протекания с целью помочь делу конструктивного завершения конфликта, это:

- a. член группы поддержки;
- b. наблюдатель;
- c. подстрекатель;
- d. оппонент;
- e. посредник (медиатор).

12. Субъект конфликта, явно или тайно способствующий его началу и эскалации, но не являющийся оппонентом, это:

- a. член группы поддержки;
- b. наблюдатель;
- c. подстрекатель;
- d. оппонент;
- e. посредник (медиатор).

13. После работы врач снимает белый халат и занимается домашними делами. Какой способ защиты от ролевого конфликта имеет место в данном случае?

- a. рационализация ролей;
- b. распределение ролей;
- c. разделение ролей;
- d. регулирование ролей;
- e. реализация ролей.

14. Эмоциональный социальный конфликт разрешается только тогда, когда:

- a. истощаются ресурсы конфликтующих сторон;
- b. изменяются установки участников конфликта относительно друг друга;
- c. в конфликт вступает третья сила, создающая подавляющий перевес одному из участников конфликта;
- d. один из соперников идет на уступки и изменяет цели своего поведения в конфликте;
- e. устраняется причина конфликта.

15. Какое социальное действие может способствовать продолжению уже существующего социального конфликта:

- a. отступление,
- b. блокирование,
- c. идентификация,
- d. возмездие (ответное действие)
- e. компромисс.

16. Каким понятием определяется конфликт, возникающий в сознании индивида (или группы индивидов), находящегося на стыке двух культур, обладающих противоречащими друг другу нормами, стандартами, требованиями?

- a. культурный конфликт,
- b. ролевой конфликт,
- c. социальный конфликт

17. Каким понятием определяется конфликт, который связан с выполнением индивидом несовместимых, противоречащих друг другу социальных ролей?

- a. культурный конфликт,
- b. ролевой конфликт,
- c. социальный конфликт

18. Каким понятием определяется тип социальных взаимодействий, характеризующийся противодействием социальных субъектов, обусловленный противоречием их потребностей, интересов, ценностей, а также социальных статусов, ролей и функций?

- a. культурный конфликт,
- b. ролевой конфликт,
- c. социальный конфликт

19. Конфликт между субъектами, занимающими в общественной системе один и тот же статусный уровень, называется:

- a. культурный конфликт;
- b. ролевой конфликт;
- c. социальный конфликт;
- d. горизонтальный конфликт;
- e. вертикальный конфликт.

20. Конфликт между субъектами, занимающими в общественной системе неравный статусный уровень, называется:

- a. культурный конфликт;
- b. ролевой конфликт;
- c. социальный конфликт;
- d. горизонтальный конфликт;
- e. вертикальный конфликт.

21. К предотвращению межнациональных конфликтов ведет

- a. создание национально-однородных государств;
- b. компактное расселение людей одной национальности в пределах многонационального государства;
- c. обеспечение прав и свобод граждан независимо от национальной принадлежности;
- d. законодательное исключение упоминания национальности во всех официальных документах;
- e. силовое выселение отдельных этнических групп с территории страны.

22. Завершение конфликта, достигнутое на основе взаимных уступок называется:

- a. консенсус;
- b. инцидент;
- c. договор;

- d. компромисс;
- e. эскалация.

23. Конфликтология как наука возникла:

- a. в XIX в.;
- b. вместе с возникновением человечества;
- c. в XX в..

24. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:

- a. сознательной и бессознательной структурами;
- b. 2 бессознательными установками;
- c. 2 сознательными тенденциями;
- d. между любыми внутриличностными структурами.

25. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

- a. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- b. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
- c. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.

26. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:

- a. судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
- b. субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
- c. свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.

27. Ресурсы сторон конфликта это:

- a. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
- b. знания, умения и навыки конфликтантов;
- c. материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

28. К этапам конфликта относятся:

- a. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- b. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- c. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

29. Стратегия поведения в конфликте основывается на:

- a. модели заинтересованности в успехе другого;
- b. модели заинтересованности в собственном успехе;
- c. модели двойной заинтересованности.

30. Стратегия сотрудничества:

- a. приводит к разрешению конфликта;
- b. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- c. свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

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

- a. уступка, уход, сотрудничество;
- b. компромисс, критика, борьба,
- c. борьба, уход, убеждение.

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

- a. присоединение;
- b. пересечение транзакций;
- c. нахождение в позиции родителя;

33. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

- a. проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
- b. редукция сознательной части психики;
- c. общение с конфликтными личностями.

34. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции Взрослого:

- a. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- b. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- c. требует, покровительствует, руководит.

35. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции Ребенок:

- a. проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется;
- b. оценивает, проявляет чувство беспомощности;
- c. подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

36. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

- a. использование угроз в адрес оппонента;
- b. признание реальности конфликта;
- c. расширение социальной среды конфликта.

37. Спиральная модель эскалации конфликта предполагает:

- a. принцип дополнительного схизмогенеза;
- b. принцип симметричного схизмогенеза;
- c. агрессивно-оборонительный принцип.

38. Жесткие тактики поведения в конфликте:

- a. всегда используются только после применения мягких и нейтральных;
- b. ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;
- c. их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности.
- d. воспитания личности.

39. Стратегия соперничества:

- a. ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- b. характеризует человека как эгоиста;
- c. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

40. К групповым конфликтам относятся:

- a. личность - группа;
- b. группа - группа;
- c. личность - группа, группа - группа;
- d. микрогруппа - руководитель.

41. Интегративное разрешение конфликта означает:

- a. соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
- b. достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;
- c. разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.

42. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:

- a. устранение слухов;
- b. обеспечение ровного психологического климата;
- c. снижение социальной напряженности.

43. Предупреждение конфликта представляет собой:

- a. управление конфликтом с целью его легитимации;
 - b. вид деятельности, направленный на ограничение конфликта;
 - c. превентивную форму управления конфликтом.
44. Снятие избыточной агрессии:
- a. форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов;
 - b. механизм внутриличностной защиты;
 - c. форма самовоспитания личности.
45. Медиация это:
- a. вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;
 - b. любое посредничество;
 - c. ограниченный арбитраж.
46. Гарвардская школа управления переговорами предполагает:
- a. принципиальные переговоры;
 - b. позиционный торг;
 - c. управление балансом сил.
47. Содержание управления конфликтом включает в себя:
- a. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
 - b. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
 - c. диагностику, предупреждение, регулирование, завершение.
48. Признание реальности конфликта конфликтантами, легитимизация и институционализация конфликта входят в состав:
- a. разрешения конфликта;
 - b. стимулирования конфликта;
 - c. регулирования конфликта;
 - d. предупреждения конфликта.
49. Стимулирование конфликта предполагает:
- a. разрешение текущих проблем;
 - b. диагностику существующей ситуации в коллективе;
 - c. форму управления конфликтом.
50. Легитимизация конфликта - это:
- a. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;
 - b. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
 - c. обращение к посреднику.
51. Институционализация конфликта - это:
- a. определение места и времени переговоров по существу конфликта;
 - b. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
 - c. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.
52. Что относится к форме завершения конфликта:
- a. уступка, компромисс, уход, соперничество;
 - b. перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
 - c. разрешение, уход, отмена, убеждение.

Вопросы к зачёту

1. Конфликт и культура.
2. Социологический подход к конфликту.
3. Предмет, объект, задачи конфликтологии.
4. Причины межличностных конфликтов.
5. Типология конфликтов.
6. Управление межличностными и межгрупповыми конфликтами.
7. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология в России.
8. Классификация межличностных конфликтов.
9. Анализ конфликтной ситуации.
10. Профилактика конфликтов в организациях.
11. Постфрейдистские концепции и конфликт.
12. Сотруднический стиль разрешения конфликта.
13. Процесс развития конфликта.
14. Стратегии обострения конфликта.
15. Причины и стимулы конфликта. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликта.
16. Управление конфликтами.
17. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.
18. Искусство ведения переговоров. Требования к участникам переговоров.
19. Конфликтные личности.
20. Стратегия движения к согласию.
21. Критическая масса конфликта.
22. Фрейдистский подход конфликтологии.
23. Характерологические различия и конфликт.
24. Техника ведения переговоров.
25. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных, внутриличностных и межгрупповых конфликтов.
26. Функции медиатора по разрешению конфликтов.
27. Стратегии "ДО" и "ПОСЛЕ" возникновения конфликтов.
28. Стратегия "Работа с лидерами конфликтов".
29. Диагностика конфликта.
30. Торговый стиль управления конфликтом.
31. Конфликтные паттерны в трансактной психологии.
32. Межнациональные конфликты.
33. Стратегии поведения в конфликте.
34. Политические конфликты.
35. Конфликт и манипуляция.
36. Анатомия конфликта, его структурные элементы.
37. Основные типы конфликтов в организациях.
38. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов.
39. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.
40. Внутриличностные конфликты.
41. Роли третьей стороны в конфликте.
42. Основные этапы медиации.
43. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.

7.1. Основная литература:

Конфликтология, Козырев, Геннадий Иванович, 2010г.

Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0416-9, 2000 экз.

<http://znanium.com/bookread.php?book=185227>

Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с.: 70x100 1/32. - (ВПО: Бакалавриат). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-01082-2, 1000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=368679>

Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>

7.2. Дополнительная литература:

Конфликтология, Хафизова, Карина Наилевна, 2011г.

Конфликтология, Атоян, А. Д., 2010г.

Конфликтология в схемах и комментариях, Анцупов, Анатолий Яковлевич; Баклановский, Сергей Владимирович, 2005г.

Конфликтология, Коновалова, Валерия Германовна; Ворожейкин, Иван Егорович; Кибанов, Ардальон Яковлевич; Захаров, Дмитрий Кириллович, 2006г.

Дни науки института управления, экономики и социальных технологий КГТУ, Вып. 15, ч. 2. [Секция "Социально-политическая конфликтология", Валеева, Наиля Шаукатовна; Морозов, Андрей Викторович, 2011г.

Конфликтология, Глебова, Ирина Станиславовна; Богавеева, Р. Р., 2009г.

Конфликтология, Волков, Борис Степанович; Волкова, Нина Вячеславовна, 2005г.

8. Авксентьев В. А., Гриценко Г. Д., Дмитриев А. В. Региональная конфликтология: экспертное мнение. - М.: АЛЬФА-М, 2007. - 208 с.

9. Аклаев А. Р. Этнополитическая конфликтология. Анализ и менеджмент. - М.: Дело, 2005. - 472 с.

10. Андреев В.И. Конкурентология. Казань, 2004.

11. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов - Минск: ТетраСистемс, 2000. - 463с.

12. Баныкина С. В. Степанов Е. И. Конфликты в современной школе. - М., 2006.

13. Валеева Н.Ш. Конфликты: психолого-педагогический и правовой аспекты. Казань: Изд-во Казан. гос. технол. ун-та, 2003. - 79с.:

14. Вишнякова Н.Ф.. Конфликтология: - Минск: Университетское, 2000. - 246с.

15. Ворожейкин И. Е. Конфликтология - М.: ИНФРА-М, 2002., 239с.

16. Ганеев А. М. Конфликтология. Формирование установок толерантного сознания и поведения: Практикум - Казань: Изд-во КФЭИ, 2001., 286с.

17. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2008. - 544 с.

18. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб. 2000.

19. Громов, О. Н. Конфликтология: Курс лекций - М.: ЭКМОС, 2000. - 319с.

20. Джеффри Рубин, Дин Пруйт, Сунг Хе Ким Социальный конфликт. Эскалация, тупик, разрешение. - М.: Прайм-Еврознак, 2003. - 352 с.

21. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов вузов - М.: Гардарики, 2001. - 318с.

22. Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии. // Психологический журнал. 1980. ♦ 6. т.1.

23. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. - СПб: Питер, 2009. - 384 с.

24. Леонов Н. И. Конфликтология. - М., 2006. - 232 с.

25. Лукин Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами. - М.: Академический проект, Трикта, 2007. - 800 с.
26. Мариновская И. Д., Цветков В. Л. Конфликтология: учебное пособие. - М.: Щит-м, 2004. - 136 с.
27. Одергон А. Отель Война. Психологическая динамика вооруженных конфликтов. - М.: Энигма, 2008. - 512 с.
28. Платонов Ю. П. Психология конфликтного поведения. - М.: Речь, 2009. - 544 с.
29. Политическая конфликтология / под ред. С. Ланцова. - СПб.: Питер, 2008. - 320 с.
30. Пономаренко В. Управление конфликтами. - М.: Издательства: АСТ, Олимп, 2008. - 384 с.
31. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов, Самара, 2007.
32. Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе. - СПб.: Академия, 2009. - 208 с.
33. Трайнев В.А. Психологические аспекты менеджмента. Москва: ТЦ Сфера, 2003.
34. Фишер С., Абди Д. И., Лудин Д., Смит Р., Уиллиамс С., Уиллиамс С. Работа с конфликтом. Навыки и стратегии практической работы с конфликтом. - М.: Конфликтологический Центр, 2004. - 234 с.
35. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями. Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. - М: Издательство Вернера Регена, 2007. - 296 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

- Библиотека - Конфликтология - <http://www.politnauka.org/>
Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие - <http://www.i-u.ru/>
Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций - <http://www.humanities.edu.ru/>
Рыбакова М.М. Хрестоматия по конфликтологии - <http://hghltd.yandex.net/>
Тесты по конфликтологии - <http://www.psylist.net/testzna/konflikt.htm/>

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.

Проекционный экран, проектор, ноутбук. Изучение предмета предполагает использование принтера и копировального аппарата для распечатки текстов.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 100400.62 "Туризм" и профилю подготовки Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг .

Автор(ы):

Голованова И.И. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Андреев В.И. _____

"__" _____ 201__ г.