

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ

декан факультета
социально-политических наук



Т.С. Аكوпова

«23» мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
«Методы и технологии управления конфликтами»

Направление подготовки
39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль)
«Управление в социальной работе»

Форма обучения
Очная

Программа одобрена
на заседании кафедры социальных технологий
от «10» апреля 2023 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК
факультета социально-политических наук
протокол № 6 от «28» апреля 2023 года

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Методы и технологии управления конфликтами» являются развитие у студентов личностных качеств, а также формирование общих компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки, владение методологией анализа современных социальных конфликтов, методами их управления, предупреждения и разрешения

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

«Методы и технологии управления конфликтами» относится к части элективных дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений, Блока 1. Для освоения данной дисциплиной студенты должны владеть понятийным аппаратом конфликтологии и технологиями управления конфликтами. Полученные в курсе «Методы и технологии управления конфликтами» знания необходимы для изучения последующих дисциплин модуля, а также для продолжения обучения в магистратуре по направлению 39.04.02 Социальная работа

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Профессиональные компетенции		
ПК-4 Осуществляется управление ресурсами организации социального обслуживания	И-ПК-4.1.Осуществляет планирование и организацию работы С персоналом организации социального обслуживания	Знать: - методы и технологии предотвращения конфликтов в организации Уметь - соблюдать профессионально-этические требования к деятельности руководителя организации.

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часов.

п/п	Темы(разделы) дисциплины, их содержание		Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточно й аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
		семестр	лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационн ые занятия	Самостоятель ная работа	
1.	Тема 1. Особенности возникновения конфликтов в организациях	3	2	2		2		21	Задания для семинарского занятия по теме № 1.
2.	Тема 2. Предупреждение конфликтов	3	2	2		2		21	Задания для семинарского занятия по теме № 2.
3.	Тема 3. Управление конфликтами	3	2	2		2		21	Задания для семинарского занятия по теме № 3. Реферативный доклад
4.	Тема 4. Переговоры как способы разрешения конфликтов.	3	2	2		2		17	Задания для семинарского занятия по теме № 4. Игра «Процедура переговоров»
	Промежуточная аттестация	3					0,3	3,7	Зачет
	Всего		8	8		8	0,3	83,7	144

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Особенности возникновения конфликтов в организациях

Понятийный аппарат курса. Понятия конфликта, группы, коллектива, Формальные и неформальные коллективы. Зрелые и незрелые коллективы Управление и уровни управления. Конфликты при формировании коллектива.

Тема 2. Предупреждение конфликтов

Причины конфликтов. Требования к регулированию конфликтов. Трудности в профилактике конфликтов. Социально-психологические методы профилактики конфликтов.

Профессионализм управленцев как условие успешного разрешения конфликтов в организации. Нормы деловой этики как средство предупреждения конфликтов.

Тема 3. Управление конфликтами

Критерии, формы, факторы завершения конфликтов. Этапы разрешения конфликтов. Методы управления: соперничество, принуждение, избегание. Тактика скрытых действий. Компромисс.

Тема 4. Переговоры как способы разрешения конфликтов.

Стратегия и тактика переговоров. Посредничество в переговорах. Подготовка, ведение и анализ переговоров. Тактические приемы, применяемые на этапе согласования позиций. Правила бесконфликтного поведения.

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. Дается краткий обзор курса, история развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция (или лекция общего курса) – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Требования к академической лекции: современный научный уровень и насыщенная информативность, убедительная аргументация, доступная и понятная речь, четкая структура и логика, наличие ярких примеров, научных доказательств, обоснований, фактов. В рамках изучения дисциплины используется прецедентно-ориентированный метод преподавания, направленный на формирование у студентов высокого уровня социологической культуры.

Интерактивная лекция (лекция в диалоговой форме, в формате проблемных вопросов и поиска ответов на них на основе изученного и изучаемого в настоящий момент материала);

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний, получение информации о практической реализации отдельных положений руководящих документов.

В ходе проведения *практических занятий* по данной дисциплине возможны:

традиционный семинар как форма основательной проработки изложенных в лекции вопросов;

реферативное выступление - позволяет оценить умение обучающегося излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный университет MoodleЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлены правила прохождения промежуточной аттестации по дисциплине;

- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются: для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы MicrosoftOffice;
- AdobeAcrobatReader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 203 с. — (Высшее образование). Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494414>

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 219 с. — (Высшее образование). Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492357>

б) дополнительная литература

1. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 236 с. — (Высшее образование). Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492887>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Профессор кафедры
социально-политических теорий, д-р
полит. наук.

Л.Г. Титова

Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины «Методы и технологии управления конфликтами»»

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине

1. Типовые контрольные задания и иные материалы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости

Задания для практических (семинарских) занятий

Вопросы для семинарского занятия по теме № 1.

проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1. (в части умений анализировать понятийный аппарат проблемы)

1. Что может дать коллектив личности в случае развития конфликтов
2. В чем сила и слабость неформальных коллективов при управлении?
3. Как желательно вести себя руководителя, чтобы при переходе из одной стадии развития конфликта в следующую, избежать конфликтных ситуаций.
4. Каковы основные характеристики каждой стадии развития конфликтов.
5. Чем отличается влияние неформального лидера на коллектив от формального руководителя
6. Какие факторы влияют на возникновение конфликтов в организациях?

Критерии оценки работы студентов во время семинарских занятий

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры,

высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.

Вопросы для семинарского занятия по теме № 2.

проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1.

(в части умений выявлять основные методы профилактики конфликта)

1. Назовите предпосылки успешного предупреждения конфликтов.
2. Назовите основные трудности предупреждения
3. конфликтов
4. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
5. Что понимается под стилем поведения в группе?
6. Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значения для предупреждения конфликтов.

Критерии оценки работы студентов во время семинарских занятий

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.

Вопросы для семинарского занятия по теме № 3.

проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1. (в части умений владеть технологиями разрешения конфликтов)

1. Каковы задачи управленческой деятельности и причины ограниченности ее возможностей? С чем связаны трудности управления конфликтами?
2. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов.
3. Каковы особенности тактики ухода от конфликтов, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?
4. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.

5. В чем причины широкого применения тактик ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости?
6. Каковы предпосылки применения метода скрытых действий?

Критерии оценки работы студентов во время семинарских занятий

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.

Примерная тематика реферативных докладов по теме № 3

проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1.

(в части умений выявлять основные методы профилактики конфликта)

1. Специфика конфликтов в организации
2. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
3. Трудовые конфликты в организации.
4. Социальное партнерство как фактор развития и разрешения конфликтов.
5. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.

Критерии оценки реферативных докладов

1. полнота изложения материала;
 2. наглядность материала;
 3. умение выступать перед аудиторией;
 4. своевременность выполнения задания.
- Оценка «зачтено» выставляется за доклады, соответствующие 4 вышеперечисленным критериям.
- Оценка «незачтено» выставляется за презентации, соответствующие только 1 из вышеперечисленных критериев.

Вопросы для семинарского занятия по теме № 4.

1. Каким образом необходимо готовиться к переговорам?
2. В чем достоинства и недостатки группового принятия решений в ходе подготовки к переговорам?
3. Выделите этапы ведения переговоров.
4. Какие функции переговоров реализуются на этапе уточнения интересов и позиций?
5. Что является показателем успешности переговоров?

Критерии оценки работы студентов во время семинарских занятий

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.

Задание для практического занятия по теме № 4 - игра «Процедура переговоров»

проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1.

(в части умений проводить переговоры и владеть механизмом переговоров)

Подготовиться к игре «Процедура переговоров», используя один из механизмов ведения переговоров: «Согласование целей и интересов», «Стремление к взаимному доверию сторон», «Рефлексия», «Эмпатия», «Обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон». Игра «Переговоры» («Лиса и заяц»)

Инструкция: игра поставлена по русской народной сказке «Лиса и Заяц». Ведущий зачитывает следующий вводный текст. «Жили в лесу Заяц и Лиса. У Лисы была избушка ледяная, а у Зайца - лубяная. Пришла весна, у Лисы избушка растаяла, а у Зайца стоит по-старому. Стала Лиса к Зайцу на постой проситься: «Я-то тебе, косой, по хозяйству помогать буду, песнями развлекать». Пустил ее Заяц, составили они договор аренды (договор прилагается). Все бы хорошо, но наступила зима, и Лиса стала Зайца притеснять: заняла лучшую комнату и плату за аренду не увеличила. Обиделся Заяц на Лису, позвал своих друзей и отправился с ними свои права на избушку отстаивать. Лиса, прознав про это, кликнула на защиту своих сородичей». Задача игры - решить эту проблему так, чтобы интересы героев не пострадали. По окончании игры проводится обсуждение ее результатов.

Договор Аренды.

1. Договор заключен между Зайцем и Лисой.
1. Заяц обязуется сдать часть избы Лисе в аренду до лучших времен.
2. Лиса обязуется оплачивать проживание в капустном эквиваленте, в размере - 1 кочан в неделю.

Заяц Лиса

После представления вводного текста группа разбивается на две команды: команда Лисы и команда Зайца. Каждая из команд получает дополнительную информацию (только о своем герое):

Дополнительная информация для Лисы.

1. Лиса ждет потомство, и ей мало комнаты, в которую поселил ее Заяц.
1. Конечно, Лиса могла бы платить больше, тем более что ее знакомый Козел имеет непосредственный доступ к капусте.
2. Лесной прокурор Медведь не раз уличал Лису в неблагоприятных поступках, в конце концов, пригрозив при первой же жалобе выселить ее из леса.

Дополнительная информация для Зайца.

1. Заяц старый, он не прочь лежать на печи, есть капусту и ни о чем не беспокоиться.
2. В последнее время Лиса приносит очень маленькие кочаны капусты. На такой кормежке Заяц зиму не протянет.

3. Заяц не хочет портить отношения с Лисой, но если не добьется своего, то пойдет к лесному прокурору Медведю, которого, по слухам, Лиса боится.

Критерии оценки работы студентов во время игры «Процедура переговоров»

- *Содержание соответствует заданному вопросу*
- *Полнота и развернутость ответа*
- *Четкость и точность формулировок при ответе на вопрос*
- *Речевая грамотность*

Содержание ответов оценивается шкале «зачтено-незачтено»:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме

Задания для самостоятельной работы

(данные задания выполняются студентом самостоятельно и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)

Задания для самостоятельной работы по теме 1:

Приведите пример конфликтной ситуации в организации. Ответьте на вопросы:

1. Что послужило истинной причиной конфликта в организации?
2. Какие нормы, принятые в коллективе были нарушены?
3. Кто и как может разрешить конфликтную ситуацию?

Задания для самостоятельной работы по теме 2:

1. Тест «Что значит для вас деловой этикет?» (См.: Ягер Дж. Деловой этикет. М.: Джон Уэйли энд Сэнз, 1994.. С.15-17.
2. Как предупредить конфликт?
Текст «Конфликт в клинике» (См. Конфликтология. Под ред. В.П.Ратникова. М.: ЮНИТИ ДаНа. 2008. С.485-486.

Задания для самостоятельной работы по теме 3:

Приведите примеры конструктивного и деструктивного результатов конфликта.

Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Список вопросов к зачету

проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1.

1. Внутренние и внешние факторы социальной напряженности в организации
2. Обстоятельства, способствующие возникновению трудовых конфликтов
3. Содержание понятий конфликт, коллектив, группа.
4. Формальная, неформальная, зрелая и незрелая группа.
5. Основные виды межгрупповых конфликтов.
6. Трудности профилактики конфликтов
7. Нормы деловой этики как средство разрешения конфликтов
8. Тактика избегания конфликтов и метод насилия
9. Тактики «выигрыш-выигрыш» и «выигрыш-проигрыш»
10. Тактика скрытых действий
11. Механизмы тактики взаимного выигрыша
12. Универсальные методы разрешения конфликтов
13. Переговоры как способы разрешения конфликтов
14. Стратегия и тактика ведения переговоров
15. Посредничество в переговорах
16. Подготовка, ведение переговоров и анализ результатов.

Практическая ситуация

проверка сформированности ПК-4, индикатор И-ПК-4.1. (в части умений проводить переговоры и владеть механизмом переговоров)

Проанализируйте ситуацию: В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы выполнять. Но вам поручают другую, менее интересную работу. Какой вариант вы выберете:

- продолжите работу над тем, что вам поручили, надеясь, что ваша преданность делу будет вознаграждена
- пожалуйтесь сотрудникам, что зря теряете время
- напишете письмо вышестоящему руководству
- скажете руководителю, что хотите делать другую, интересующую вас работу
- станете говорить, что получили приглашение на работу в другую фирму
- начнете подыскивать работу в другой организации.

Объясните вашу позицию.

Правила выставления оценки по результатам контрольной работы:

Оценка по результатам контрольной работы определяется в баллах по следующему принципу: правильно выполненное задание оценивается в максимальное количество баллов, указанное по данному заданию в варианте.

Каждое из заданий может быть оценено половиной заявленных по нему баллов, в случае, когда при его выполнении правильно применены определения, правильно использованы основные показатели тем. Полностью неправильно выполненное задание - 0 баллов.

Правила выставления оценки на зачете.

По итогам зачета экзамена выставляется оценка «зачтено» при условии полного владения содержанием материала и понятийным аппаратом тем, осуществляет межпредметные связи; умеет связывать теорию с практикой. Студент дает развернутые, полные и четкие ответы на вопросы, соблюдает логическую

последовательность при изложении материала. Грамотно использует терминологию теории коммуникации..

Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины «Методы и технологии управления конфликтами»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основной формой изложения учебного материала по дисциплине «Методы и технологии управления конфликтами» являются лекции. По большинству тем предусмотрены практические занятия, на которых происходит закрепление лекционного материала путем применения его к конкретным политическим ситуациям и отработка навыков работы с понятийным аппаратом курса.

Для успешного освоения дисциплины очень важно разработка достаточно большого количества кейсов, как в аудитории, так и самостоятельно в качестве домашних заданий. Примеры работы с кейсами разбираются на лекциях и практических занятиях, при необходимости по наиболее трудным темам проводятся дополнительные консультации. Основная цель аналитической работы – помочь усвоить методику управления конфликтами. Задания для самостоятельного решения формулируются на лекциях и практических занятиях. В качестве заданий для самостоятельной работы дома студентам предлагаются подготовка к реферативному выступлению, вопросы и задания, аналогичные разобранным на лекциях и практических занятиях или немного более сложные, которые являются результатом объединения нескольких базовых задач. Полный список заданий для самостоятельной работы по темам (разделам) дисциплины приведен в ЭУК в LMS Moodle «Методы и технологии управления конфликтами». Вопросы, возникающие в процессе или по итогам решения этих задач, можно задать на консультациях или в форуме (чате) в ЭУК в LMS Moodle. Для самостоятельной работы, в том числе и повторения разобранного лекции и практических занятиях материала первого семестра изучения дисциплины рекомендуется использовать А.Я. Анцупов, С.В.Баклановский Конфликтология. Учебное пособие. Схемы и комментарии. 3-е изд. СПб.: Питер, 2013. 304 с. На зачете проверяются умения и навыки студентов в работе с основными понятиями теории конфликта и теории организации, являющиеся основанием для анализа современных конфликтов.