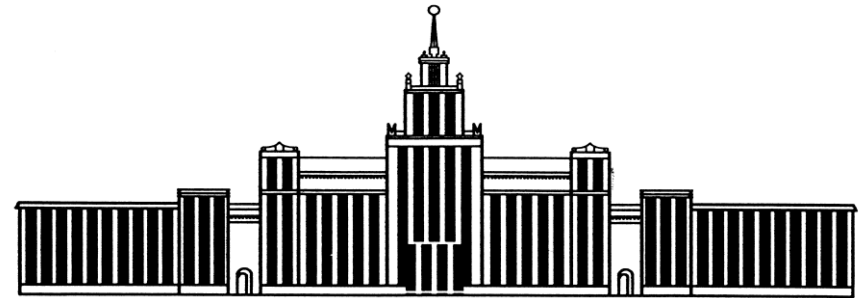

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УДК 301

Ю.А. Балдина

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические указания по
самостоятельной работе студентов

Челябинск
2013

Министерство образования и науки Российской Федерации
Южно-Уральский государственный университет
Кафедра «Экономика торговли»

УДК 331

Ю.А. Балдина

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические указания по самостоятельной работе студентов

Под редакцией М.К.Ахтямова

Челябинск
2013

Одобрено учебно-методической комиссией кафедры

Рецензенты:

И.Ю. Окольнишникова, Я.С. Добрынина

Балдина Ю.А.

С149 Конфликтология: методические указания по самостоятельной работе студентов / Ю.А. Балдина; под ред. М.К. Ахтямова. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2013. - 19 с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с требованиями ФГОС 3+, раскрывают теоретико-методологические характеристики и способы организации самостоятельной работы студентов, позволяющие более эффективно работать с учебной и научной литературой, критически осмысливать прочитанный и изученный материал.

Представленные материалы могут быть использованы для подготовки специалистов и бакалавров экономистов и менеджеров.

Оглавление

Введение.....	5
1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.....	6
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО	7
3. Объём и виды учебной работы	8
4. Содержание дисциплины	8
4.1. Лекции	9
4.2. Практические занятия, семинары.....	10
4.3. Самостоятельная работа студента.....	11
5. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе.....	12
6. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	13
6.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	13
6.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания.....	13
6.3. Типовые контрольные задания	15
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	17
Заключение	19

Введение

Методические указания предназначены для организации самостоятельной работы учащихся по дисциплине «Конфликтология» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис». Главная задача методических указаний помочь самостоятельно освоить некоторые теоретические вопросы и выполнить практические задания по дисциплине «Конфликтология» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис». Методические указания облегчают подготовку к выполнению самостоятельных работ, а так же обращают внимание студента на главное, существенное в изучаемой дисциплине, помогают выработать умения анализировать, связывать теорию с практикой. Методические указания содержат тематику, формы, требования по формам и методам контроля самостоятельной работы. Материал, предлагаемый методическими рекомендациями, рассмотрен и утвержден на методической комиссии в соответствии с программой по дисциплине «Конфликтология» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

Курс посвящен изучению подходов к определению, разрешению и управлению конфликтом. Основной акцент сделан на управлении межличностным конфликтом. Изучаются особенности поведения в ситуации эмоционального конфликтного взаимодействия, стратегии и приемы поведения человека.

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки 43.03.01 Сервис посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Настоящие методические указания содержат вопросы, работы и примеры заданий, которые позволяют студентам самостоятельно овладеть знаниями, профессиональными умениями, опытом творческой и исследовательской деятельности и направлены на формирование следующих компетенций:

В рамках компетенции ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9) планируемыми результатами обучения (ЗУНы) будут:

- Знать способы и методы выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.
- Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.
- Владеть навыками выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

В рамках компетенции ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11) планируемыми результатами обучения (ЗУНы) будут:

Знать:

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности;
- виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; способы проведения консультаций потребителей, согласования видов, форм и объемов по оказанию сервисных услуг.

Уметь:

- проводить исследования рынка труда и осуществлять продвижение услуг;
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг;
- проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам;
- работать в контактной зоне, проводить консультирование потребителей,

согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса.

Владеть:

– основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях;

– навыками консультирования потребителей, согласования видов, форм и объемов по оказанию сервисных услуг

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана представлены в табл.1.

Таблица 1

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.13 Профессиональная этика и этикет, ДВ.1.04.01 Деловое общение	ДВ.1.12.01 Защита прав потребителей

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин (табл.2):

Таблица 2

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам студента

Дисциплина	Требования
Б.1.13 Профессиональная этика и этикет,	Знать: - категориальный аппарат дисциплины, демонстрировать понимание сущности таких терминов, как «труд», «профессия», «профориентация», «профессиональная этика», «деловая коммуникация», «бизнес-этика», «деловой этикет» и др.; - понимать значимость профессиональной этики для успешного осуществления профессиональной деятельности в современном мире, для достижения профессиональных целей и наиболее эффективной реализации карьерных стратегий. Уметь: - компетентно обосновывать ценностные характеристики своей профессии, социально-нравственную природу конкретных форм труда; - применять теоретические и практические знания, полученные в ходе изучения дисциплины в ситуации выбора профессии, выстраивания личной карьерной стратегии в ней; - применять нормы и правила светского общегражданского и делового этикета в профессиональной деятельности

Дисциплина	Требования
	Владеть: - моральными нормами и основами нравственного поведения в профессиональной деятельности; - навыками профориентации: использовать и составлять профессиограммы для различных видов профессиональной деятельности; - предотвращения и успешного разрешения профессиональных конфликтов
ДВ.1.04.01 Деловое общение	Знать: требования к проведению таких управленческих действий как деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации. Уметь: применять оценочные процедуры в процессе делового общения: публичных выступлений, переговоров, проведению совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций. Владеть: современными средствами и методами делового общения: публичных выступлений, переговоров, проведению совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций.

3. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 ч и распределение по видам учебной работы представлены в табл.3.

Таблица 3

Виды учебной работы и распределение часов

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия</i>	12	12
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	96	96
Подготовка к практическим занятиям	46	46
Подготовка к зачету	50	50

Видом итогового контроля является зачет.

4. Содержание дисциплины

Содержание дисциплины и объемы аудиторных занятий по видам пред-

ставлены в табл.4.

Таблица 4

Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Тема 1 Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Возникновение и развитие конфликтологических идей.	4	2	2	0
2	Тема 2 Общая теория конфликта. Виды конфликтов	8	2	6	0

4.1. Лекции

В табл.5 представлено краткое содержание лекционных занятий.

Таблица 5

Наименование или краткое содержание лекционного занятия

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества. Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта.	2

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
		Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами..	
2	2	Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.	2

4.2. Практические занятия, семинары

В табл.6 представлено краткое содержание практических занятий и семинаров.

Таблица 6

Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной	1

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
		конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом.	
2	2	Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структура конфликта. Динамика развития конфликта. Способы разрешения конфликта.	2
3	2	Виды конфликтов. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов.	3
4	2	Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы.	4

4.3. Самостоятельная работа студента

Список литературы с указанием разделов, глав и страниц, необходимой для подготовки к выполнению самостоятельной работы студентов применительно к разным видам работ, представлен табл. 7.

Таблица 7

Выполнение самостоятельной работы студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка к практическим занятиям	ЭУМД, доп.лит. 4, с. 3-158	46
Подготовку к зачету	ЭУМД, осн.лит. 2, с. 4 - 30	50

5. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные образовательные технологии подразумевают целенаправленное, осмысленное изменение педагогической деятельности (и управления этой деятельностью) через разработку и введение в образовательных учреждениях педагогических и управленческих новшеств: нового содержания обучения, воспитания, управления; новых способов работы, новых средств, организационных форм. В качестве инновационной формы учебных занятий по дисциплине «Конфликтология» используется интерактивная форма обучения – дискуссия по актуальным вопросам, связанными особенностями организационных конфликтов и их типологией (табл.8, 9), более подробно расписанные в п. 4.2

Таблица 8

Инновационные формы учебных занятий

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Дискуссия	Практические занятия и семинары	Типология организационных конфликтов	2

Таблица 9

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Дискуссионные круглые столы по различным тематикам, "кейс-стади", мозговой штурм	Примерная тематика обсуждений. 1. Причины возникновения организационных конфликтов. 2. Типология организационных конфликтов. 3. Информационные и структурные конфликты в организации. 4. Дисбаланс структуры рабочего места. 5. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. 6. Позитивные и негативные функции организационного конфликта.

6. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1. Паспорт фонда оценочных средств

Паспорт фонда оценочных средств составляется на основе компетенций, формируемых в процессе обучения, и состоит из всех видов контроля, включая текущий и промежуточный, с указанием типа заданий (табл.10).

Таблица 10

Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Опрос (текущий контроль)	вопросы к опросу
Все разделы	ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Опрос (текущий контроль)	вопросы к опросу
Все разделы	ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Зачет (промежуточный контроль)	вопросы к зачету
Все разделы	ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Зачет (промежуточный контроль)	вопросы к зачету

6.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

В табл.11 представлены критерии оценивания в зависимости от вида контроля и процедуры оценивания.

Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Опрос (текущий контроль)	процедура оценивания индивидуальных заданий опроса производится по пятибалльной шкале	<p>Отлично: полные, исчерпывающие, аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы</p> <p>Хорошо: полные, аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы при незначительных упущениях и неточностях</p> <p>Удовлетворительно: неполные или слабо аргументированные ответы, характеризующие общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата.</p> <p>Неудовлетворительно: наличие принципиальных ошибок в выполнении заданий, учащемуся, не способному к их исправлению без дополнительного обучения по дисциплине, неспособному продолжать обучение и в дальнейшем приступить к профессиональной деятельности без дополнительных компетенций по данной дисциплине</p>
зачет (промежуточный контроль)	Зачет проводится в форме устного опроса. В аудитории, где проводится зачет, должно одновременно присутствовать не более 6 – 8 студентов. Каждому студенту задается по одному вопросу или заданию из каждой темы, выносимой на зачет. При неправильном ответе студенту могут быть заданы уточняющие или новые вопросы из этой темы.	<p>Зачтено: Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Тема считается освоенной, если студент смог ответить на 65% вопросов, заданных по этой теме.</p> <p>Не зачтено: Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо повышению качества выполнения учебных заданий. Правильные ответы на менее 65% вопросов теста.</p>

6.3. Типовые контрольные задания

В табл.12 представлены типовые контрольные задание в соответствии с видом контроля.

Таблица 12

Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Опрос (текучий контроль)	<ol style="list-style-type: none">1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.4. Социальные конфликты в современной России.5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.9. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.10. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.11. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э.Фромм, А. Адлер).12. Регулирование экономического конфликта на сервисном предприятии.13. Социально-трудовые конфликты.14. Конфликты в сфере сервиса
зачет (промежуточный контроль)	<ol style="list-style-type: none">1. Предмет конфликтологии.2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.5. Этапы развития конфликтологии.6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.

Вид контроля	Типовые контрольные задания
	<p>9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.</p> <p>10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.</p> <p>11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.</p> <p>12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.</p> <p>13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.</p> <p>14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.</p> <p>15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.</p> <p>16. Структура социального конфликта.</p> <p>17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.</p> <p>18. Динамическая модель конфликта.</p> <p>19. Функции социальных конфликтов.</p> <p>20. Проблема типологии конфликтов.</p> <p>21. Диагностика конфликтов.</p> <p>22. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.</p> <p>23. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.</p> <p>24. Виды внутриличностных конфликтов.</p> <p>25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.</p> <p>27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.</p> <p>28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.</p> <p>29. Групповой процесс: особенности, динамика.</p> <p>30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.</p> <p>31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.</p> <p>32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.</p> <p>33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.</p> <p>34. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.</p> <p>35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.</p> <p>36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.</p> <p>37. Особенности инновационных конфликтов.</p>

Вид контроля	Типовые контрольные задания
	<p>38. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.</p> <p>39. Регулирование современных национальных противоречий в России.</p> <p>40. Понятие и типология политического конфликта.</p> <p>41. Социальные и психологические причины политических конфликтов.</p> <p>42. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.</p> <p>43. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.</p> <p>44. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.</p> <p>45. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.</p> <p>46. Место конфликтологии в системе наук об обществе.</p> <p>47. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.</p> <p>48. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.</p> <p>49. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в социально-экономической сфере.</p>

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов В. П. Ратников и др.; под ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с.

2. Конфликтология. Вопросы - ответы Учеб. пособие для вузов по специальностям 061100 "Менеджмент орг-ции" и 062100 "Упр. персоналом" В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашева и др.; Под ред. В. П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 239 с.

3. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Новые способы и приемы профилактики

и разрешения конфликтов [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - М: ЭКСМО, 2009. - 509 с. ил., табл. 22 см

2. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 591 с.

3. Мешин, А. В. Конфликтология Учеб. пособие по спецкурсу ЮУрГУ, Каф. Проф. коммуникации. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 1998. - 48 с.

4. Уткин, Э. А. Конфликтология: Теория и практика Ассоц. авт. и изд. "Тандем". - М.: ЭКМОС, 1998. - 263 с.

в) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Конфликтология Хрестоматия: Учеб.-метод. пособие Сост. Н. И. Леонов; Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т. - М.; Воронеж: МПСИ: МОДЭК, 2002. - 302,[1] с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Конфликтология Хрестоматия: Учеб.-метод. пособие Сост. Н. И. Леонов; Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т. - М.; Воронеж: МПСИ: МОДЭК, 2002. - 302,[1] с.

В табл.13 представлена электронная учебно-методическая документация, а также наименование ресурса в электронной форме и возможности доступа.

Таблица 13

Электронная учебно-методическая документация

Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность
Основная литература		
Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. — Режим доступа:	Электронно-библиотечная система	Интернет / Авторизованный
http://e.lanbook.com/book/63038 — Загл. с экрана.	Издательства Лань	
Дополнительная литература		
Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). [Электронный ресурс] / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44272 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

Заключение

В методических указаниях по самостоятельной работы студентов представлены объемы и виды учебной работы, формируемые в процессе изучения дисциплины «Конфликтология» компетенции обучающегося, определено место дисциплины в структуре ОП ВО, представлены планы практических и лекционных занятий, примеры вопросов, инновационные образовательные технологии, используемые в процессе обучения. Существенное внимание уделено учебно-методическому и информационному обеспечению дисциплины.

Методические указания по самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология» составлены в соответствии с требованиями образовательного стандарта.