



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП


(подпись)

« 26 »

июня

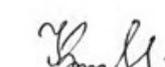
Герасимова И.В.

(Ф.И.О. рук. ОП)

2019г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор департамента
психологии и образования


(подпись)

« 26 »

июня

Калниболанчук И.С.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Коммуникативные технологии управления конфликтами

Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология

профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»

Форма подготовки очная

курс 4 семестр 8

лекции 18 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 6 / пр. 12 / лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 54 час.

в том числе с использованием МАО 16 час.

самостоятельная работа 90 час.

в том числе на подготовку к экзамену 54 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрена

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрена

зачет не предусмотрен

экзамен 8 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями собственного образовательного стандарта высшего образования, установленного ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02. 2016., № 12-13-235.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальных наук, протокол №12 от 26 июня 2019 г.

Заведующая кафедрой канд. ист. наук, профессор И.Г. Кузина
Составитель доцент Л.П. Кузнецова

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Коммуникативные технологии управления конфликтами» предназначена для обучающихся 4 курса по направлению 37.03.02 Конфликтология, профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях». Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

Дисциплина «Коммуникативные технологии управления конфликтами» относится к дисциплинам выбора вариативной части учебного плана (Б1.В.ДВ.3.2).

Данная дисциплина логически и содержательно связана с такими курсами, как «Межкультурные коммуникации в конфликте», «Методы и методики конфликтологии», «Основы теории медиации», «Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира».

Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов, в т. ч. с применением МАО 6 час.), практические занятия (36 часов, в т. ч. с применением МАО 12 час.), самостоятельная работа (90 часов, из них 54 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 8 семестре. Форма контроля – экзамен.

Курс состоит из теоретической (лекционные занятия) и практической (семинарские занятия) частей. В процессе организации и проведения всех видов учебных занятий используются интерактивные формы обучения с использованием компьютерных и мультимедийных технологий.

В результате изучения курса студент должен приобрести знания о системе коммуникативных технологий управления и разрешения конфликтов, методах и способах её реализации, о возможностях применения коммуникативных технологий в ходе урегулирования социальных конфликтов различной природы и степени сложности, в различных социальных условиях и на различных уровнях организации социальной жизни. Помимо этого, у студента должны сформироваться способности и

умения применять полученные знания в практике профессиональной, научно – педагогической, организационной и административной деятельности, умение оценить действующую систему коммуникативных технологий управления и урегулирования конфликтов предложить эффективные пути и способы её совершенствования и развития.

Цель изучения курса: формирование у студентов системы общепрофессиональных и профессиональных компетенций, теоретических знаний и практических навыков, необходимых и достаточных для присвоения степени бакалавра по направлению «Конфликтология», а также, формирование устойчивых знаний и представлений об основных коммуникативных технологиях, возможностях, путях и способах их практической реализации

Задачи изучения курса:

- изучить сущность и структуру системы коммуникативных технологий управления конфликтами;
- исследовать основные коммуникативные технологии управления конфликтами, методы и способы их реализации;
- рассмотреть возможности и перспективы развития современной системы коммуникативных технологий управления конфликтами;
- проанализировать практический опыт применения коммуникативных технологий управления конфликтами в различных сферах общественной жизни.

Для успешного изучения дисциплины «Коммуникативные технологии управления конфликтами» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способностью находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность (ОПК-5);
- способностью применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и

социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3).

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-4 Способностью анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач	Знает	основные категории и понятия теории конфликта; понятие, структуру и функции социального конфликта; основные цели и задачи управления и регулирования конфликтов/
	Умеет	Определять место конфликта в системе социальных взаимодействий; изучать и оценивать конфликтогенный потенциал социальных процессов и ситуаций; формулировать и аргументировать собственную позицию по изучаемым вопросам.
	Владеет	основами конфликтологического анализа процессов и явлений; навыками применения основных методов исследования социальных процессов и явлений; способностью формулировать и представлять результаты конфликтологического исследования.
ПК-1 Способностью владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов, особенностей динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможных способов работы с ними, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление	Знает	важнейшие характеристики и свойства конфликта как социального феномена; место и роль коммуникативных процессов в формировании и развитии конфликта; основные технологии управления конфликтами.
	Умеет	использовать теоретические знания для анализа актуальных социальных и других конфликтов; применять на практике коммуникативные технологии и методики управления и разрешения конфликтов.
	Владеет	навыками самостоятельной научно-исследовательской работы по изучению конфликтных ситуаций; основами социальной методологии; коммуникативными навыками, необходимыми в профессиональной деятельности; способностью практического применения основных коммуникативных технологий управления конфликтами.

конфликтами и миром		
ПК-16 Способность анализировать конфликтные ситуации в организациях, давать экспертные заключения о конфликтогенном потенциале организации, получать информацию о состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разрабатывать технологии разрешения корпоративных конфликтов, минимизировать конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении	Знает	основные методы диагностики конфликтности и конфликтного поведения, основные коммуникативные стили разрешения конфликта; этапы и способы управления конфликтами в организации; альтернативные технологии и возможности управления конфликтами.
	Умеет	Оценить уровень конфликтности в системе организационных коммуникаций; определить наиболее эффективные коммуникативные технологии управления конфликтным взаимодействием с целью его преодоления; разработать технологии профилактики коммуникативных дисфункций в организации.
	Владеет	навыками первичного анализа конфликтных ситуаций в организациях, навыками организации и ведения переговоров; способностями к посреднической и медиативной работе в условиях организационных и корпоративных конфликтов; навыками составления необходимой документации.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Коммуникативные технологии управления конфликтами» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения:

- лекция-конференция;
- лекция-дискуссия;
- лекция-беседа;
- семинар-дискуссия;
- семинар-конференция
- кейс-задачи.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекционные занятия

(18 часов, в т. ч., 6 часов – с использованием методов активного обучения)

Тема 1. Социальный конфликт как объект технологического воздействия (2 часа с использованием методов активного обучения: лекция-беседа)

Понятие, сущность и содержание социального конфликта. Основные цели и задачи технологического воздействия на конфликт. Основные технологии управления и регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально–психологические, организационные) и их важнейшие характеристики. Основные критерии эффективности процесса управления конфликтом. Совершенствование и развитие технологий управления и регулирования конфликтов.

Вопросы для обсуждения

- Что представляет собой социальный конфликт как социальный феномен?
- Что представляют собой основные типы социальных конфликтов? Как они взаимосвязаны между собой?
- Каковы последствия существования и функционирования социальных конфликтов?

Тема 2. Основные технологии управления конфликтом (2 часа)

Понятие, сущность и содержание процесса управления конфликтом. Необходимость управления конфликтами. Основные факторы конструктивного управления конфликтом. Проблема деструктивного воздействия на конфликт. Основные цели и задачи управления конфликтом. Система технологий управления конфликтом и методы их реализации. Критерии эффективности управления конфликтом. Совершенствование и развитие системы технологий управления конфликтами.

Тема 3. Коммуникативный процесс и его характеристики (2 часа)

Сущность и содержание социальных коммуникаций. Понятие. Основные элементы и этапы коммуникативного процесса. Основные цели и задачи коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры, их содержание, причины возникновения, пути и возможности преодоления. Основные формы и способы реализации коммуникативных процессов. Место и роль коммуникативных процессов в управлении и разрешении конфликтов.

Тема 4. Система коммуникативных технологий управления конфликтами (2 часа)

Понятие и основные характеристики коммуникативных технологий. Цели, задачи и возможности коммуникативных технологий, основные сферы их применения. Место и роль коммуникативных технологий в управлении конфликтами. Основные коммуникативные технологии управления и урегулирования конфликтов. Основные ограничения в практике использования коммуникативных технологий управления конфликтами. Совершенствование и развитие системы коммуникативных технологий управления конфликтами.

Тема 5. Переговорные технологии управления и урегулирования конфликтами (2 часа)

Переговоры как технология и способ управления конфликтами. Понятие и основные характеристики переговоров. Типы переговорного процесса, их характеристики, возможности, достоинства и недостатки. Цели и задачи переговоров. Основные функции и методы ведения переговоров. Основные принципы и правила организации и ведения переговоров. Особенности использования переговорных технологий в различных социальных конфликтах. Критерии эффективности переговорного процесса.

Тема 6. Посреднические технологии управления конфликтами (2 часа)

Посредничество как технология и способ управления конфликтами. Понятие и основные характеристики посредничества. Основные цели, задачи

и возможности посредничества в процессе управления и урегулирования конфликта. посредничества. Особенности осуществления посредничества в различных социальных конфликтах. Основные формы и способы осуществления посредничества. Место и роль посреднических технологий в управлении и урегулировании современных социальных конфликтов.

Тема 7. Медиация в системе технологий управления конфликтами (4 часа, в т. ч. 2 часа с использованием методов активного обучения: лекция-конференция)

Сущность и содержание медиации. Медиация как технология управления и урегулирования конфликтов. Основные цели и задачи медиации. Преимущества медиации как технологии управления и урегулирования конфликтами. Основные сферы применения медиации как технологии управления и урегулирования конфликтами. Принципы организации и осуществления успешной медиации. Виды и техники медиации. Правовые основы медиации в России. Тактика деятельности медиатора в процессе управления конфликтами. Возможности и ограничения медиации. Медиация как альтернатива судебным технологиям урегулирования конфликтов и перспективы медиации в российском обществе.

Тематика докладов

- Виды современной медиации и основные методы их реализации.
- Правовые основы процесса медиации в России.
- Медиация как альтернатива судебным технологиям управления конфликтами.

Тема 8. Современные коммуникативные технологии управления конфликтами (2 часа с использованием активных методов обучения: лекция-дискуссия)

Современное российское общество как пространство формирования новых социальных конфликтов. Особенности современной системы социальных конфликтов и необходимость совершенствования технологий

управления ими. Альтернативные технологии управления конфликтами и их коммуникативные характеристики. Использование информационных технологий в процессе управления конфликтами. Особенности коммуникаций с применением компьютерных технологий в процессе управления и урегулирования конфликтов.

Проблемные вопросы для обсуждения и дискуссии

- Каковы основные факторы формирования социальных конфликтов в современном российском обществе?
- В чём состоят характерные особенности современных социальных конфликтов?
- Возможен ли эффективный процесс управления и урегулирования конфликта в режиме on-line? Почему?

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия (36 часов, в том числе 12 часов с использованием методов активного обучения)

Занятие 1. Социальный конфликт как объект технологического воздействия (4 часа, в т. ч. 2 часа – с использованием методов активного обучения: семинар-конференция)

1. Формирование и развитие научных представлений о системе социальных конфликтов. Основные парадигмы изучения социальных конфликтов.

2. Необходимость и возможность управления и урегулирования конфликтов. Основные цели и задачи управления и урегулирования социальных конфликтов.

3. Основные технологии воздействия на конфликт и использование их в современном обществе.

4. Современные социальные конфликты и возможности их технологического регулирования.

5. Особенности управления конфликтами в различных сферах общественной жизни и на различных уровнях социальной организации.

Занятие 2. Технологический процесс управления конфликта и его структура (4 часа)

1. Понятие управления конфликта. Основные цели и задачи управления конфликта. Этапы управления конфликта.

2. Основные субъекты управления конфликта и проблема их эффективного взаимодействия.

3. Основные технологии управления конфликта, их основные характеристики и возможности развития.

4. Особенности применения основных технологий управления конфликтами в различных сферах социальной жизни.

5. Анализ современного опыта управления конфликтами (на примерах актуальных социальных конфликтов из социальной практики)

Занятие 3. Коммуникативный процесс (4 часа, в т. ч. 4 часа с использованием методов активного обучения: семинар-дискуссия)

1. Современные социальные коммуникации: понятие, сущность, структура. Основные цели и задачи социальных коммуникаций.

2. Коммуникативный процесс и его основные характеристики. Субъекты современного коммуникативного процесса.

3. Коммуникативные барьеры и коммуникативные конфликты в современном обществе.

4. Основные технологии и методы преодоления коммуникативных барьеров на различных уровнях существования социальных конфликтов.

5. Основные технологии урегулирования коммуникативных конфликтов.

6. Особенности урегулирования коммуникативных конфликтов в различных сферах социальной жизни.

Занятие 4. Современная система коммуникативных технологий управления конфликтами (4 часа, в т. ч. 2 часа с использованием методов активного обучения: семинар-конференция)

1. Коммуникативные составляющие современных социальных конфликтов. Место и роль коммуникативных технологий в процессе управления конфликтами.

2. Система коммуникативных технологий управления конфликтами и её основные элементы.

3. Основные преимущества и ограничения использования коммуникативных технологий в процессе управления конфликтами.

4. Особенности применения коммуникативных технологий в управлении и урегулировании современных социальных конфликтов в различных сферах общественной жизни.

5. Перспективы совершенствования коммуникативных технологий управления конфликтами в современном обществе.

Занятие 5. Переговоры как технология управления конфликтами (4 часа, в т. ч. 2 часа с использованием методов активного обучения: кейс-стади)

1. Сущность и содержание переговорных технологий управления конфликтами. Основные цели, задачи и возможности переговоров в урегулировании конфликта.

2. Процесс организации эффективных переговоров по управлению и урегулированию конфликта: основные правила, принципы, цели и задачи. основные формы организации переговорного процесса.

3. Переговорный процесс как технология управления и урегулирования конфликтом: основные преимущества, виды и функции переговоров.

4. Структура переговорного процесса. Основные методы ведения переговоров.

5. Основные преимущества и ограничения переговоров как технологии управления конфликтом.

6. Возможности реализации переговорных технологий в управлении конфликтами различной природы и степени сложности (на примерах конкретных конфликтных ситуаций из социальной практики).

Занятие 6. Посредничество как технология управления конфликтами (4 часа)

1. Сущность и содержание посреднических технологий управления конфликтами, их основные характеристики.

2. Посреднические технологии в системе управления и урегулирования современных социальных конфликтов. Основные формы посредничества, их характеристики и возможности.

3. Основные преимущества и ограничения посредничества как технологии управления конфликтами.

4. Субъекты реализации посреднических технологий в современном обществе, основные методы и способы их деятельности.

5. Анализ современного опыта посредничества в управлении и урегулировании конфликтов (на примерах актуальных социальных конфликтов из социальной практики).

Занятие 7. Медиация как технология управления конфликтами (4 часа)

1. Сущность и содержание медиации как технологии управления и урегулирования конфликта. Место и роль медиации в процессе управления и урегулирования конфликта.

2. Основные формы организации процесса медиации: сущность, возможности, цели и задачи.

3. Структура процесса медиации: основные этапы и принципы осуществления. Правовые основы медиации в Российской Федерации.

4. Медиатор как субъект процесса управления и урегулирования конфликта. Основные характеристики позиции медиатора. Права и обязанности медиатора в процессе управления конфликтом.

5. Основные области применения медиации в современном обществе. Особенности организации и осуществления медиации в различных конфликтных средах.

6. Перспективы применения и развития медиации в российской конфликтологической практике. Проблема онлайн-медиации.

Занятие 8. Консультирование как технология управления конфликтами (4 часа)

1. Сущность, содержание, основные цели и задачи процесса конфликтологического консультирования.

2. Основные типы конфликтологического консультирования, их возможности, преимущества и ограничения.

3. Организация и осуществление процесса конфликтологического консультирования: принципы, правила, цели и задачи.

4. Субъекты конфликтологического консультирования в современном обществе; методы и способы конфликтологического консультирования.

5. Возможности и ограничения практики применения технологии консультирования в управлении макро- и микросоциальными конфликтами.

Занятие 9. Современные альтернативные коммуникативные технологии управления конфликтами (4 часа, в т. ч. 2 часа с использованием методов активного обучения: семинар-дискуссия)

1. Основные альтернативные технологии управления конфликтами в современном обществе (арбитражные, on-line технологии и др.). Их характеристики и возможности применения.

2. Сущность, содержание и преимущества арбитражных технологий управления конфликтами. Современные арбитражные технологии управления конфликтами, их преимущества и ограничения.

3. Место и роль арбитражных технологий в современной системе управления конфликтами. Перспективы развития арбитражных технологий управления конфликтами.

4. On-line коммуникации в современном коммуникативном процессе: сущность, содержание, свойства и характеристики. Основные формы on-line коммуникаций.

5. Место и роль on-line коммуникаций в управлении современными социальными конфликтами. Преимущества и ограничения on-line технологий.

6. Анализ практического опыта и возможностей использования on-line технологий в управлении социальными конфликтами в различных сферах и на различных уровнях организации общественной жизни (на примерах из социальной и личной практики).

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технология урегулирования семейных конфликтов» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Темы №№ 1-8 лекционных занятий; Практические занятия №№ 1-9	ОПК-4	Знает	Собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-20
			Умеет	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); реферат (ПР-4)	
			Владеет	собеседование (УО-1); реферат (ПР-4); кейс-задача (ПР-11).	
2	Темы №№ 1-3 лекционных занятий; практические занятия №№ 1,2	ОПК-4	Знает	Собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-6
			Умеет	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 7-9
			Владеет	собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4); кейс-задача (ПР-11).	Вопросы к экзамену №№ 5-8, 12, 14. 16
3	Темы №№ 1-3 лекционных занятий; практические занятия №№ 2-4	ПК-1	Знает	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-4
			Умеет	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); дискуссия (УО-4).	Вопросы к экзамену №№ 10-12
			Владеет	собеседование (УО-1); реферат (ПР-4); кейс-задача (ПР-11).	Вопросы к экзамену №№ 12-16
4	Темы №№ 4-8 лекционных занятий; практические занятия №№ 5-9	ПК-16	Знает	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); реферат (ПР-4).	Вопросы к экзамену №№ 9-11
			Умеет	доклад (УО-3); кейс-задача (ПР-11).	Вопросы к экзамену №№ 12-17
			Владеет	доклад (УО-3); реферат (ПР-4); кейс-задача (ПР-11).	Вопросы к экзамену №№ 18-20

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Беляев М.А. Примирительные технологии в регулировании этнополитических конфликтов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Беляев М.А. — Электрон. текстовые данные. — Уфа: Башкирский институт социальных технологий (филиал) ОУП ВО «АТиСО», 2015. — 89 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66763.html>.

2. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>.

3. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А. С. Козлов, Е. В. Левина, П. А. Эстрова. – М.: URSS, 2015. – 263 с. (10 экз.)
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>

4. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров / [С. В. Алексеев, И. Е. Говядкин, А. Я. Гуськов и др.]; отв. ред. А. Я. Гуськов, - М.: Проспект, 2013. — 171 с. (4 экз.)
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:739605&theme=FEFU>

5. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский

федеральный университет, 2015. — 176 с. — Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/62947.html>

6. Непряхин Н.Ю. Гни свою линию. Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс] / Непряхин Н.Ю. — Электрон. текстовые данные. - М.: Альпина Паблишер, 2015. - 137 с. - Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/36475>

7. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов: учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. – М.: URSS, 2013. – 303 с. (2 экз.) <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:740869&theme=FEFU>

8. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс: учебное пособие / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 125 с. — Режим доступа:
http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44272

Дополнительная литература

(электронные и печатные издания)

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология. Новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЭКСМО, - 2011, - 507 с. (1 экз.)
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:416182&theme=FEFU>

2. Клачкова, О.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум/ Клачкова О.А. — Электрон. текстовые данные. Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2011. - 136 с. — Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/22297>

3. Международные отношения: теории, конфликты, движения, организации: учебное пособие для вузов / [П.А. Цыганков, Г.А. Дробот, М.М. Лебедева и др.]; под ред. П. А. Цыганкова. - М.: ИНФРА-М, 2011, - 335с.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:298055&theme=FEFU>

4. Нигматуллина Т.А. Политическая медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нигматуллина Т.А., Терновая Л.О.— Электрон. текстовые данные.— Уфа: Башкирский институт социальных технологий (филиал) ОУП ВО «АТиСО», 2016.— 370 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66761.html>.
5. Новосельцев В.И. Системная конфликтология / В.И. Новосельцев. – Воронеж: Квартал, 2001. – 174 с.
6. Палагина, А.В. Конструктивный конфликт [Электронный ресурс] / Палагина А.В. — Электрон. текстовые данные. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010. - 91 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/834>
7. Светлов, В.А. Управление конфликтом [Электронный ресурс]: учебное пособие / Светлов В.А. — Электрон. текстовые данные. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. - 137 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8249>
8. Петров С.В. Социальные опасности и защита от них: учебное пособие для вузов / С.В. Петров, Л.А. Гиренко, И.П. Слинькова. - М.: Арта, 2011. – 270 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:663564&theme=FEFU>
9. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г.Г. Почепцов. – М.: Ваклер-Рефл-бук, 2002. – 352 с.
- 10 Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2015. — 240 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61072

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Библиотека «Гумер» - гуманитарные науки. Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
2. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

3. Научная электронная библиотека «Киберленинка» Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>
4. Российский образовательный портал. Режим доступа: <http://www.school.edu.ru/>
5. «Спроси библиографа». Российская национальная библиотека (Электронный ресурс). Режим доступа: http://www.vss.nlr.ru/query_form.php

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

- не используется

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Успешное освоение курса «Коммуникативные технологии управления конфликтами» предполагает выполнение следующих условий и рекомендаций.

1. Систематическое посещение лекционных и практических занятий, предусмотренных учебным планом. Материал, изученный на занятиях, следует регулярно повторять и закреплять с целью его освоения и закрепления. При этом, оптимальной схемой распределения необходимого для этого времени, представляется следующая: два часа в неделю на освоение, повторение и закрепление теоретического материала, от двух до четырёх часов в неделю – на подготовку к практическим занятиям и выполнение практических заданий (подготовка доклада, реферата и т.п.).

2. Регулярная подготовка и активная работа на практических занятиях с учётом методических рекомендаций, указанных в Приложении 1.

3. Участие во всех учебных занятиях, проводимых с использованием активных методов обучения, выполнение текущих учебных заданий. В Приложении 1 приведены необходимые методические указания для выполнения таких заданий.

4. Внимательное изучение научной, учебной и другой литературы по проблемам, изучаемым в рамках учебного курса, как рекомендованной в

соответствующем разделе данного рабочего учебного плана дисциплины, рекомендованного преподавателем, так и подобранной студентом самостоятельно.

При работе с литературой следует, в первую очередь, обращать внимание на основные научные подходы к изучению рассматриваемого явления (процесса), основные направления его изучения. При этом, следует выявить их важнейшие сходства и различия, обратить внимание на определения основных понятий и категорий, рассмотреть систему аргументов и доводов авторов.

Изучая материалы литературных источников необходимо обращать особое внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы рекомендуется конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

5. Изучение актуальных научных публикаций по проблемам социальных коммуникаций, традиционных и инновационных методов урегулирования конфликтов, места и роли коммуникаций в конфликтологической практике с целью повышения собственного уровня научно-практической квалификации. При этом, следует быть внимательным при подборе таких материалов. Отобранные материалы должны отличаться глубиной разработки темы, современностью излагаемых позиций и точек зрения, соответствовать основным критериям и требованиям, предъявляемым к научным публикациям и текстам.

6. Изучение и анализ актуального практического опыта деятельности по управлению и урегулированию конфликтов с помощью коммуникативных технологий в современных социальных условиях (по материалам СМИ, в т. ч., электронных, Интернет-источников и др.) с целью выявления тенденций, и направлений совершенствования и развития. Подбор таких материалов следует осуществлять тщательно и внимательно, избегая поверхностных, и малозначимых.

Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям

1. Внимательно ознакомиться с планом семинарского занятия.

2. Ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем для подготовки к занятию. Из предложенного списка дополнительной литературы выбрать ту, которая относится к теме занятия.

3. Изучить материал по теме занятия, выделить основные направления её изучения, сформулировать основные определения, закономерности и тенденции и т.п. Выделить дискуссионные вопросы и проблемы темы.

4. Подобрать и изучить дополнительные источники, которые могут содержать актуальную информацию по теме занятия – Интернет – источники, публикации в СМИ, статистические данные, ведомственные документы и т.п.

5. Подготовиться к выступлению на семинарском занятии по одному или нескольким вопросам из плана занятия.

6. Если было получено индивидуальное задание от преподавателя (подготовка доклада, презентации, реферата и т.п.), необходимо его выполнить, оформить в соответствии с существующими требованиями и стандартами.

7. При невозможности присутствовать на семинарском занятии по уважительной причине (болезнь, семейные обстоятельства и др.), следует

заранее предупредить преподавателя, получить индивидуальное задание, график его выполнения, необходимую консультацию.

8. В случае пропуска семинарского занятия по неуважительной причине, следует отработать пропущенную тему на консультации у преподавателя.

Методические указания по подготовке к экзамену

Подготовку к экзамену следует осуществлять как повторение и систематизацию изученного в течение семестра учебного материала. Для этого необходимо следующее.

1. Внимательно ознакомиться со списком вопросов, выносимых на экзамен, подобрать необходимую для подготовки учебную, научную и справочную литературу, конспекты лекций по дисциплине.

2. Определить какие вопросы и разделы курса могут вызвать наибольшие трудности в процессе подготовки.

3. Приступить к повторению изученного материала, опираясь на конспекты лекций и подобранную литературу. При этом, повторение материала возможно последовательно, в соответствии со списком выносимых на экзамен вопросов, так, и в порядке, который может определить сам студент. Возможно, как устное повторение учебного материала, так и письменное.

4. В ходе повторения материала по конкретному вопросу целесообразно придерживаться следующей схемы: дать определения рассматриваемому явлению, указать его основные характеристики, причины и пути формирования, указать и проанализировать его взаимосвязь с ему подобными, место и роль в процессе урегулирования или разрешения конфликта.

5. Повторенный материал закрепить путём составления (устно или письменно) возможной схемы ответа на вопрос; целесообразно подобрать примеры из практики, подтверждающие теоретические положения и выводы.

6. Не следует ограничиваться в процессе подготовки к экзамену только учебной и справочной литературой. Необходимо ознакомиться с существующими научными и научно-практическими достижениями по проблемам учебного курса.

7. При наличии у студента собственной позиции по тому или иному вопросу, вынесенному на экзамен, которая существенно отличается от предложенной преподавателем или изложенной в литературе, следует чётко её сформулировать, подобрать соответствующую, корректную, систему аргументов и доказательств.

8. Особое внимание в ходе подготовки к экзамену следует уделить тем вопросам, которые представляют для студента наибольшие трудности, для преодоления которых необходимо посетить предэкзаменационную консультацию ведущего преподавателя или, при необходимости, своевременно обратиться к нему за дополнительной консультацией.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

На занятиях требуется наличие ноутбука и мультимедийного проектора для демонстрации в виде презентаций основных идей, схем, определений, для просмотра видеоматериалов по темам занятий, построения интерактивных схем и диаграмм и т.п. Желательно наличие у студентов на занятиях планшетов/личных ноутбуков для поиска актуальной, оперативной информации по теме практических занятий.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Коммуникативные технологии управления
конфликтами»**

**Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»**

Форма подготовки очная

**Владивосток
2016**

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-я неделя Лекция 1	Подготовка к лекции-беседе. Подготовка к практическому занятию 1 (вопросы 1-3); изучение рекомендованной литературы	2	Участие в обсуждении вопросов в ходе лекционного занятия 1. Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы.
2	2-я неделя	Подготовка к практическому занятию 1 (вопросы 4-5); подготовка доклада	2	Выступление с докладом в ходе семинара-конференции.
3	3-я неделя Лекция 2	Подготовка к практическому занятию 2 (вопросы 1-3); изучение рекомендованной литературы.	2	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки литературы
4	4-я неделя	Подготовка к практическому занятию 2 (вопросы 4-5)	2	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы.
5	5-я неделя Лекция 3	Подготовка к практическому 3 (вопросы 1-3); подготовка к дискуссии	2	Дискуссия по вопросам практического занятия
6	6-я неделя	Подготовка к практическому занятию 3 (вопросы 4-6); подготовка к дискуссии	2	Дискуссия по вопросам практического занятия.
7	7-я неделя Лекция 4	Подготовка к практическому занятию 4 (вопросы 1-3); изучение рекомендованной	2	Собеседование со студентами по вопросам практического занятия; анализ изученной

		литературы		литературы.
8	8-я неделя	Подготовка к практическому занятию 4 (вопросы 4-5); подготовка докладов	2	Заслушивание и обсуждение докладов в ходе семинара-конференции.
9	9-я неделя Лекция 5	Подготовка к практическому занятию 5 (вопросы 1-3); изучение рекомендованной литературы	2	Собеседование со студентами по вопросам практического занятия; анализ изученной литературы.
10	10-я неделя	Подготовка к практическому занятию 5 (вопросы 4-6); решение кейс-задач	2	Анализ решения кейс-задач, обсуждение результатов.
11	11-я неделя Лекция 6	Подготовка к практическому занятию 6 (вопросы 1-3); изучение рекомендованной литературы.	2	Собеседование со студентами по вопросам практического занятия; анализ изученной литературы.
12	12-я неделя	Подготовка к практическому занятию 6 (вопросы 4-5); изучение рекомендованной литературы	2	Собеседование со студентами по вопросам практического занятия; анализ изученной литературы.
13	13-я неделя Лекция 7 (ч.1)	Подготовка к практическому занятию 7 (вопросы 1-3); изучение рекомендованной литературы.	2	Собеседование со студентами по вопросам практического занятия; анализ изученной литературы.
14	14-я неделя	Подготовка к практическому занятию 7 (вопросы 4-6); изучение рекомендованной литературы.	2	Собеседование со студентами по вопросам практического занятия; анализ изученной литературы.
15	15-я неделя Лекция 7 (ч.2)	Подготовка доклада для лекции-конференции. Подготовка к практическому занятию 8	2	Выступление с докладом на лекционном занятии 7 (ч.2) Собеседование со студентами по

		(вопросы 1-3); изучение рекомендованной литературы		вопросам практического занятия; анализ изученной литературы.
16	16-я неделя	Подготовка к практическому занятию 8 (вопросы 4-5); изучение рекомендованной литературы	2	Собеседование со студентами по вопросам практического занятия; анализ изученной литературы.
17	17-я неделя Лекция 8	Подготовка к дискуссии на лекционном занятии. Подготовка к практическому занятию 9 (вопросы 1-3); изучение рекомендованной литературы.	2	Участие в дискуссии на лекционном занятии 8. Собеседование со студентами по вопросам практического занятия; анализ изученной литературы.
18	18-я неделя	Подготовка к практическому занятию 9 (вопросы 4-6); подготовка к дискуссии.	2	Дискуссия по вопросам практического занятия.
19	Экзаменационная сессия	Подготовка к экзамену	54	Устный опрос студентов с целью проверки и оценки знаний.
ВСЕГО:			90	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки самостоятельной исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Для достижения необходимых результатов следует регулярно закреплять знания, полученные в ходе лекционных занятий, путём изучения основной и дополнительной литературы, указанной в соответствующем разделе данного пособия либо рекомендованной преподавателем. Изучение

литературы необходимо осуществлять в соответствии с тематикой учебных занятий. При этом, следует учитывать, что курс «Технология урегулирования семейных конфликтов» тесно связан с рядом других курсов учебного плана, поэтому, изученный в рамках этих курсов материал, так же может рассматриваться как источник необходимой учебной и научной информации. Изучение литературы следует осуществлять систематически, как в ходе повторения материала, так и в процессе подготовки к практическим занятиям.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студенту необходимо активно искать, находить и изучать актуальную научную, научно-популярную и публицистическую информацию по проблемам личности в современном обществе. Для этого следует обратить внимание на указанные в списке литературы «Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», материалы печатных СМИ, телевидения и радио и другие. Эти источники могут послужить основой и для подбора примеров, иллюстрирующих важнейшие теоретические положения учебного курса либо собственных выводов студента.

В ходе самостоятельной работы в процессе изучения курса «технология урегулирования семейных конфликтов» студент может сформировать собственные позиции и точки зрения по ряду изучаемых вопросов. В этом случае следует обратить внимание на необходимость выработки чётких формулировок, корректных аргументов и ясного языка для их изложения и отстаивания.

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки самостоятельной исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа студентов в рамках изучения курса «Коммуникативные технологии управления конфликтами» включает в себя:

- подготовку к практическим занятиям,

- подготовку и защиту реферата,
- подготовку докладов и сообщений,
- решение кейс-задач,
- подготовку к экзамену.

Проверка результатов самостоятельной работы студентов осуществляется как на практических занятиях, так и в ходе подготовки и сдачи экзамена.

Задание 1. Подготовка рефератов и докладов

Примерная тематика рефератов и докладов

1. Основные парадигмы изучения социальных конфликтов в современной науке.
2. Современные социальные конфликты и возможности их технологического регулирования.
3. Формирование системы коммуникативных технологий управления конфликтами.
4. Место и роль коммуникативных технологий в управлении социально-экономическими конфликтами.
5. Коммуникативные технологии управления политическими конфликтами.
6. Коммуникативные технологии управления международными конфликтами.
7. Коммуникативные технологии управления межнациональными конфликтами.
8. Проблема насилия в коммуникативных технологиях управления конфликтами.
9. Виды современной медиации и основные методы их реализации.
10. Правовые основы процесса медиации в России.
11. Медиация как альтернатива судебным технологиям управления конфликтами.

12. Основные методики и техники медиации; их особенности и возможности применения.

13. Современные формы организации и ведения переговоров.

14. Основные направления развития системы коммуникативных технологий управления конфликтами.

15. Основные критерии эффективности коммуникативных технологий управления конфликтами.

Методические указания по подготовке рефератов/докладов

Цели и задачи реферата/доклада

Целями реферата/доклада являются:

- развитие у студентов навыков подбора и анализа научной литературы по актуальным проблемам технологий урегулирования семейных конфликтов;

- развитие навыков краткого и систематизированного изложения материала с выделением самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы, выбранной в качестве темы реферата;

- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по теме реферативного исследования в письменной и устной форме, научным, грамотным языком.

Задачами реферата/доклада являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат/реферат;

- усовершенствовать навыки систематизации и классификации изученного в ходе подготовки материала;

- сформировать способность анализировать явления социальной реальности на основе изученного теоретического материала.

Порядок подготовки реферата/доклада

1. Выбрать тему реферата/доклада. Выбор темы может осуществляться студентом как самостоятельно, из предложенного списка, так и по согласованию с преподавателем.

2. Подобрать научную, учебную, методическую и другую литературу по выбранной теме. Литература может выбираться как из предложенного преподавателем списка, так и из других, выбранных студентом источников.

3. Изучить выбранную литературу. Выделить в ней основные положения, раскрывающие тему реферата или доклада, отметить основные определения, ведущие научно-теоретические подходы к исследованию выбранной темы, дискуссионные моменты темы, перспективы её последующего изучения.

4. Составить план реферата/доклада. План должен соответствовать выбранной теме, раскрывать внутреннюю логику её изложения. Основными элементами плана, как правило, являются: введение, основная часть, заключение.

5. Подготовку текста реферата/доклада целесообразно начать с подготовки основной части, а вводную и заключительную части - в завершении работы.

6. Текст реферата/доклада должен раскрывать выбранную тему, отличаться последовательностью и логичностью изложения материала. Следует внимательно относиться к выбору аргументов, обосновывающих выражаемую точку зрения. Каждый раздел текста должен заканчиваться выводами, вытекающими из всего сказанного.

7. Подготовленный реферат следует оформить в соответствии с принятыми в вузе стандартами и правилами, изложенными в документе «Процедура. Требования к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ». Текст доклада также необходимо оформить в соответствие с этими правилами.

Порядок сдачи реферата/доклада и его оценка

Реферат пишется студентом в течение семестра в сроки, устанавливаемые преподавателем, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину. После проверки текста и устранения замечаний студент защищает реферат в ходе практического занятия. С подготовленным докладом студент выступает на практическом либо лекционном занятии, после чего оформленный необходимым образом текст доклада сдается ведущему преподавателю.

Критерии оценки реферата/доклада

1. Соответствие выбранной теме и своевременность выполнения в соответствии с графиком изучения дисциплины.
2. Соблюдение критериев оформления работы, правильность оформления ссылок на цитируемую литературу, отсутствие плагиата.
3. Полнота изложения материала, глубина раскрытия темы, строгость и непротиворечивость аргументации и доказательств.
4. Умение увязать основные положения текста доклада или реферата с современными социальными проблемами и процессами.

Критерии оценки реферата/доклада

по дисциплине «Коммуникативные технологии управления конфликтами»

«зачтено»	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения темы; текст реферата подготовлен на основе изучения необходимого массива литературы, чётко структурирован, содержит необходимые выводы; реферат соответствует принятым в вузе нормам оформления письменных работ, выполнен и представлен в установленные сроки.
«не зачтено»	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа необходимых выводов; текст неструктурирован; нарушены правила оформления работы, сроки её выполнения и представления.

Задание 2. Решение кейс-задач

Кейс-задача 1. Опираясь на материалы современных СМИ, в т. ч., электронных, Интернет-источники, проанализируйте переговорный процесс управления и урегулирования конфликта на юго-востоке Украины. Оцените процедуру переговоров с точки зрения её соответствия основным принципам и правилам организации и проведения переговоров. Насколько реалистичны цели, которые ставят перед собой участники переговорного процесса? Чем ограничена «степень реалистичности» поставленных в ходе переговоров целей?

Кейс-задача 2. Опираясь на материалы современных СМИ, в т. ч., электронных, Интернет-источники, проанализируйте организацию и проведение переговоров между Российской Федерацией, Европейским Союзом и Украиной по «газовой проблеме». Оцените позицию каждой из сторон с точки зрения адекватности, точности, возможности достижения компромисса, аргументированности, правовой обоснованности. Возможно ли при существующих позициях сторон формирование долговременного алгоритма решения «газовой проблемы»?

Кейс-задача 3. Супруги решили расторгнуть брак, но, при этом, хотели бы решить вопрос о том, с кем из них будет после развода проживать ребёнок, самостоятельно. Каким образом должен быть организован и осуществлён «переговорный процесс» между ними? Что может быть предметом переговоров в этом случае? Каким требованиям должны отвечать «участники переговорного процесса»? Возможно ли в подобной ситуации разработать систему гарантий выполнения достигнутого соглашения?

Кейс-задача 4. В городе, где большинство населения традиционно составляют христиане (атеисты), в результате миграционных процессов сформировалась и имеет тенденцию к росту мусульманская община. С определённого момента община начинает требовать от городских властей учёта собственных интересов, реализации своих прав (религиозных,

культурных и т.п.), выдвигать собственные требования по организации комфортной для себя среды жизнедеятельности. При этом, ряд требований входит в противоречие с традиционными христианскими и европейскими традициями и нормами. Возможен ли в этом случае переговорный процесс с целью преодоления подобных противоречий? Если да, то каким образом он может и должен быть организован и осуществлён?

Помимо этого, студентам в качестве кейс-задач могут быть предложены ситуации, связанные с анализом тех конфликтов, которые разворачиваются в общественной жизни на момент изучения учебной дисциплины.

Методические указания по решению кейс-задач

Цели и задачи решения кейс-задач

Целями решения кейс-задач являются:

- развить у студентов навыки социально значимые процессы, проблемы и явления;
- сформировать способность выделять и описывать социальный конфликт как единицу анализа;
- развить способность применять на практике методологию междисциплинарного анализа реальных социальных конфликтов.

Задачами решения кейс-задач являются:

- усовершенствовать навыки работы с социальной информацией, полученной из различных источников;
- закрепить в ходе практического анализа конкретного конфликта имеющиеся теоретические знания;
- усовершенствовать навыки составления экспертного заключения в отношении социальных конфликтов различной природы и степени сложности.

Порядок решения кейс-задач

1. Внимательно ознакомиться с содержанием предложенной задачи. Выделить объект и предмет конфликта, его основных участников, определить основные единицы анализа, проанализировать основные условия формирования, развития и функционирования конфликта.

2. Определить наиболее адекватные и эффективные коммуникативные технологии управления и разрешения конфликта, описанного в задаче.

3. Рассмотреть возможности и порядок применения на практике выбранных коммуникативных технологий с целью эффективного управления конфликтом, определить основные средства и методы их реализации, субъектов применения выбранных технологий.

4. Особое внимание следует обратить на процесс практической реализации выбранных технологий, рассмотрев, по возможности, все последствия их применения (как позитивные, так и возможные издержки).

5. Готовое решение задачи представить в виде экспертного заключения с необходимыми аргументами, доказательствами и выводами.

Порядок подготовки и сдачи кейс-задач

Кейс-задачи могут быть предложены ведущим преподавателем в качестве домашнего задания при подготовке к очередному практическому занятию, план которого предусматривает их решение. В этом случае студенты решают задачи самостоятельно и готовые решения проверяются преподавателем в ходе проведения практического занятия. При этом, предложенные студентами решения кейс-задач, обсуждаются в ходе собеседования по теме и вопросам практического занятия.

Решение кейс-задач может быть использовано как часть практического занятия, во время которого, студентам предлагается решить кейс-задачи для закрепления полученных знаний, либо в качестве иллюстративного материала темы и вопросов занятия. В этом случае, возможно предложение студентам кейс-задач, заранее подготовленных преподавателем, так и использование в таком качестве идей и ситуаций, предложенных студентами.

Результаты решения кейс-задач учитываются преподавателем при оценке работы студентов на практических занятиях.

Критерии оценки решения кейс-задачи

1. Точность, чёткость и научная обоснованность оценки предложенной в качестве задачи ситуации.
2. Умение точно определить основных участников ситуации, предложенной в качестве задачи, описать и оценить их действия, цели и задачи.
3. Умение грамотно использовать в процессе решения задачи соответствующий категориальный аппарат.
4. Умение выбрать и предложить наиболее адекватные и эффективные инструменты, пути и способы трансформации предложенной ситуации.
5. Точность и чёткость изложения текста решения задачи, наличие в тексте решения необходимых иллюстраций (схем, диаграмм, графиков и др.)
6. Своевременность выполнения задания и представление его ведущему преподавателю.

Задание 3. Подготовка к дискуссии

Перечень дискуссионных тем и вопросов для лекции - дискуссии

Тема: Современные коммуникативные технологии управления конфликтами

Проблемные вопросы для обсуждения и дискуссии

- Каковы основные факторы формирования социальных конфликтов в современном российском обществе?
- В чём состоят характерные особенности современных социальных конфликтов?
- Возможен ли эффективный процесс управления и урегулирования конфликта в режиме on-line? Почему?

Перечень дискуссионных тем и вопросов для семинаров - дискуссий

Коммуникативный процесс

1. Современные социальные коммуникации: понятие, сущность, структура. Основные цели и задачи социальных коммуникаций.
2. Коммуникативный процесс и его основные характеристики. Субъекты современного коммуникативного процесса.
3. Коммуникативные барьеры и коммуникативные конфликты в современном обществе.
4. Основные технологии и методы преодоления коммуникативных барьеров на различных уровнях существования социальных конфликтов.
5. Основные технологии урегулирования коммуникативных конфликтов.
6. Особенности урегулирования коммуникативных конфликтов в различных сферах социальной жизни.

Современные альтернативные коммуникативные технологии управления конфликтами

1. Основные альтернативные технологии управления конфликтами в современном обществе (арбитражные, on-line технологии и др.). Их характеристики и возможности применения.
2. Сущность, содержание и преимущества арбитражных технологий управления конфликтами. Современные арбитражные технологии управления конфликтами, их преимущества и ограничения.
3. Место и роль арбитражных технологий в современной системе управления конфликтами. Перспективы развития арбитражных технологий управления конфликтами.
4. On-line коммуникации в современном коммуникативном процессе: сущность, содержание, свойства и характеристики. Основные формы on-line коммуникаций.
5. Место и роль on-line коммуникаций в управлении современными социальными конфликтами. Преимущества и ограничения on-line технологий.

6. Анализ практического опыта и возможностей использования on-line технологий в управлении социальными конфликтами в различных сферах и на различных уровнях организации общественной жизни (на примерах из социальной и личной практики).

Цели и задачи дискуссии

Целями дискуссии являются:

- показать комплексный, противоречивый характер социальных процессов, явлений и проблем;
- сформулировать и обосновать различные точки зрения на рассматриваемую проблему.

Задачами дискуссии являются:

1. развить у студентов способность чётко формулировать собственную точку зрения на рассматриваемую проблему;
2. сформировать способность аргументированно и корректно выражать и отстаивать собственную научную и мировоззренческую позицию;
3. научить студентов с уважением и вниманием относиться к точке зрения оппонента.

Порядок подготовки к дискуссии

1. Ознакомиться с темой и вопросами, выносимыми на дискуссию, выделить из них наиболее спорные и неоднозначные
2. Изучить материалы по теме дискуссии. К таким материалам относятся научная и учебная литература, материалы СМИ, в т. ч., электронные, Интернет-издания, ведомственные документы, статистические данные и др.
3. Сформулировать собственную точку зрения по теме и вопросам дискуссии. При этом, необходимо проследить чтобы формулировка собственной позиции была понятной, чёткой, корректной, логически непротиворечивой.
4. Подобрать систему аргументов и доказательств в защиту собственной точки зрения. Аргументы должны быть понятны всем участникам дискуссии, корректны, как с научной, так и с этической точки зрения.

5. При необходимости, возможно привлечь в качестве аргументов демонстрационные материалы.

6. В ходе подготовки следует быть готовым к участию в дискуссии, как по всем выносимым на неё вопросам, так и по некоторым из них, представляющим для студента наибольший интерес.

**Критерии оценки устных ответов на занятиях,
проводимых в форме дискуссии**

«зачтено»	Студент активно участвует в дискуссии по вопросам занятия, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, знакомство с современной литературой, владеет необходимым понятийным аппаратом; умело использует теоретические знания для анализа конкретных практических проблем и ситуаций; последовательно и аргументированно излагает собственную точку зрения, умело отстаивает её в ходе дискуссии, умеет выслушать и оценить иные позиции и мнения; не отклоняется от основной темы собеседования или дискуссии; способен к системному восприятию обсуждаемой проблемы; чётко формулирует основные выводы по результатам обсуждения.
«не зачтено»	Студент не проявляет самостоятельности и заинтересованности в изучении и обсуждении темы занятия; демонстрирует низкий уровень теоретической подготовки, незнание понятийного аппарата; не может сформулировать и обосновать собственный взгляд на обсуждаемую проблему; не умеет связать теоретические знания с решением практических задач.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Коммуникативные технологии управления
конфликтами»
Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»
Форма подготовки очная

Владивосток
2016

Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Коммуникативные технологии управления
конфликтами»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-4 Способностью анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач	Знает	основные категории и понятия теории конфликта; понятие, структуру и функции социального конфликта; основные цели и задачи управления и регулирования конфликтов/
	Умеет	Определять место конфликта в системе социальных взаимодействий; изучать и оценивать конфликтогенный потенциал социальных процессов и ситуаций; формулировать и аргументировать собственную позицию по изучаемым вопросам.
	Владеет	основами конфликтологического анализа процессов и явлений; навыками применения основных методов исследования социальных процессов и явлений; способностью формулировать и представлять результаты конфликтологического исследования.
ПК-1 Способностью владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов, особенностей динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможных способов работы с ними, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром	Знает	важнейшие характеристики и свойства конфликта как социального феномена; место и роль коммуникативных процессов в формировании и развитии конфликта; основные технологии управления конфликтами.
	Умеет	использовать теоретические знания для анализа актуальных социальных и других конфликтов; применять на практике коммуникативные технологии и методики управления и разрешения конфликтов.
	Владеет	навыками самостоятельной научно-исследовательской работы по изучению конфликтных ситуаций; основами социальной методологии; коммуникативными навыками, необходимыми в профессиональной деятельности; способностью практического применения основных коммуникативных технологий управления конфликтами.
ПК-16 Способность анализировать	Знает	основные методы диагностики конфликтности и конфликтного поведения, основные

<p>конфликтные ситуации в организациях, давать экспертные заключения о конфликтногенном потенциале организации, получать информацию о состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разрабатывать технологии разрешения корпоративных конфликтов, минимизировать конфликтногенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении</p>		<p>коммуникативные стили разрешения конфликта; этапы и способы управления конфликтами в организации; альтернативные технологии и возможности управления конфликтами.</p>
	Умеет	<p>Оценить уровень конфликтности в системе организационных коммуникаций; определить наиболее эффективные коммуникативные технологии управления конфликтным взаимодействием с целью его преодоления; разработать технологии профилактики коммуникативных дисфункций в организации.</p>
	Владеет	<p>навыками первичного анализа конфликтных ситуаций в организациях, навыками организации и ведения переговоров; способностями к посреднической и медиативной работе в условиях организационных и корпоративных конфликтов; навыками составления необходимой документации.</p>

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Темы №№ 1-8 лекционных занятий; Практические занятия №№ 1-9	ОПК-4	Знает	Собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-20
			Умеет	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); реферат (ПР-4)	
			Владеет	собеседование (УО-1); реферат (ПР-4); кейс-задача (ПР-11).	
2	Темы №№ 1-3 лекционных занятий; практические занятия №№ 1,2	ОПК-4	Знает	Собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-6
			Умеет	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 7-9
			Владеет	собеседование (УО-1); дискуссия (УО-4); кейс-задача (ПР-11).	Вопросы к экзамену №№ 5-8, 12, 14, 16
3	Темы №№ 1-3 лекционных занятий; практические занятия №№ 2-4	ПК-1	Знает	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену №№ 1-4
			Умеет	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); дискуссия (УО-4).	Вопросы к экзамену №№ 10-12
			Владеет	собеседование (УО-1); реферат (ПР-4); кейс-задача (ПР-11).	Вопросы к экзамену №№ 12-16
4	Темы №№ 4-8 лекционных занятий; практические занятия №№ 5-9	ПК-16	Знает	собеседование (УО-1); доклад (УО-3); реферат (ПР-4).	Вопросы к экзамену №№ 9-11
			Умеет	доклад (УО-3); кейс-задача (ПР-11).	Вопросы к экзамену №№ 12-17
			Владеет	доклад (УО-3); реферат (ПР-4); кейс-задача (ПР-11).	Вопросы к экзамену №№ 18-20

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
<p>ОПК-4 Способность анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.</p>	Знает (пороговый уровень)	основные категории и понятия теории конфликта; понятие, структуру и функции социального конфликта; основные цели и задачи управления и регулирования конфликтов;	Знание основ теории конфликта, сущностных характеристик социального конфликта, основных элементов процессов его управления и регулирования.	Способность формулировать основные положения теории конфликта. Способность назвать основные научные концепции конфликта. Способность выделить систему целей и задач управления конфликтами в различных сферах общественной жизни.
	Умеет (продвинутый)	Определять место конфликта в системе социальных взаимодействий; изучать и оценивать конфликтогенный потенциал социальных процессов и ситуаций; формулировать и аргументировать собственную позицию по изучаемым вопросам.	Умение самостоятельно и адекватно определить социальную значимость и возможные последствия различных социальных конфликтов; сформулировать и обосновать собственную позицию.	Способность самостоятельно работать с научными текстами социально-гуманитарного и конфликтологического содержания. Способность анализировать актуальную социальную информацию. Способность – формировать и обосновывать собственную исследовательскую позицию
	Владеет (высокий)	основами конфликтологического анализа процессов и явлений; навыками применения	Владение способностями и навыками аналитической деятельности на основе методик исследования	Способность к аналитической деятельности. Способность применять теоретические знания в

		основных методов исследования социальных процессов и явлений; способностью формулировать и представлять результаты конфликтологического исследования.	социальных процессов и явлений; необходимыми навыками презентации полученных результатов.	процессе решения профессиональных задач. Способность оформлять результаты конфликтологического анализа согласно существующим стандартам.
ПК-1 Способность владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов, особенностей динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможных способов работы с ними, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром	Знает (пороговый уровень)	важнейшие характеристики и свойства конфликта как социального феномена; место и роль коммуникативных процессов в формировании и развитии конфликта; основные технологии управления конфликтами.	Знание теоретических основ и принципов научного анализа конфликта как социально-коммуникативного явления, основных технологий и методик воздействия на конфликт.	Способность указать основные характеристики конфликта. Способность определить место и роль коммуникаций в конфликтологических взаимодействиях. Способность назвать основные технологии управления и урегулирования конфликтов.
	Умеет (продвинутый)	использовать теоретические знания для анализа актуальных социальных и других конфликтов; применять на практике коммуникативные технологии и методики управления и разрешения конфликтов.	Умение анализировать актуальную систему социальных конфликтов на основе имеющихся теоретических знаний и организовывать процесс технологического воздействия на её структурные элементы.	Способность анализировать и оценивать современные социальные конфликты. Способность прогнозировать результаты конфликтных взаимодействий и коммуникаций в различных областях социальной жизни. Способность эффективно использовать коммуникативные технологии и методики управления конфликтами.

	Владеет (высокий)	<p>навыками самостоятельной научно-исследовательской работы по изучению конфликтных ситуаций;</p> <p>основами социальной методологии;</p> <p>коммуникативными навыками, необходимыми в профессиональной деятельности;</p> <p>способностью практического применения основных коммуникативных технологий управления конфликтами.</p>	<p>Владение развитыми способностями и навыками профессиональной деятельности по изучению, исследованию и эффективному практическому воздействию на конфликты в различных сферах общественной жизни.</p>	<p>Способность к самостоятельной организации и реализации научно-исследовательской и научно-практической деятельности в сферах конфликтного взаимодействия.</p> <p>Способность к практическому использованию коммуникативных технологий управления и разрешения конфликтов.</p>
<p>ПК-16</p> <p>Способность анализировать конфликтные ситуации в организациях, давать экспертные заключения о конфликтном потенциале организации, получать информацию о состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разрабатывать технологии разрешения корпоративных конфликтов, минимизировать конфликтный потенциал тактических и стратегических решений в управлении</p>	Знает (пороговый уровень)	<p>основные методы диагностики конфликтности и конфликтного поведения, основные коммуникативные стили разрешения конфликта;</p> <p>этапы и способы управления конфликтами в организации;</p> <p>альтернативные технологии и возможности управления конфликтами.</p>	<p>Знание основных процедур коммуникативной диагностики конфликта;</p> <p>коммуникативных возможностей и стилей его разрешения;</p> <p>традиционных и альтернативных технологий управления конфликтами.</p>	<p>Способность назвать методы и правила диагностики конфликтов в организациях.</p> <p>Способность указать основные коммуникативные технологии и стили управления и разрешения конфликтов.</p> <p>Способность назвать и применять на практике альтернативные коммуникативные управления и разрешения конфликтов.</p>
	Умеет (продвинутый)	<p>Оценить уровень конфликтности в системе организационных коммуникаций;</p> <p>определить наиболее эффективные коммуникативные</p>	<p>Умение свободно ориентироваться и действовать в конфликтной ситуации с целью её последующего урегулирования</p>	<p>Способность диагностировать и оценивать конфликтный потенциал организации;</p> <p>Способность организовывать работу по</p>

		ые технологии управления конфликтным взаимодействием с целью его преодоления; разработать технологии профилактики коммуникативных дисфункций в организации.	и преодоления коммуникативных дисфункций.	профилактике коммуникативных конфликтов в организации. Способность формулировать решения, по минимизации конфликтных коммуникаций в организации.
	Владеет (высокий)	навыками первичного анализа конфликтных ситуаций в организациях, навыками организации и ведения переговоров; способностями к посреднической и медиативной работе в условиях организационных и корпоративных конфликтов; навыками составления необходимой документации.	Владение способностью и навыками эффективного преодоления организационных и корпоративных конфликтов с использованием традиционных и альтернативных коммуникативных технологий.	Способность организовать процедуры переговоров и медиации. Способность осуществлять посреднические функции в процессе реализации коммуникативных технологий воздействия на конфликт. Способность организовать грамотный и эффективный документооборот в процессе управления и разрешения конфликта.

**Методические рекомендации,
определяющие процедуры оценивания результатов освоения
дисциплины «Коммуникативные технологии управления конфликтами»**

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира» проводится в форме контрольных

мероприятий (подготовки студентов к практическим занятиям, в том числе, дискуссионного типа с использованием методов активного обучения, анализа и оценки их устных ответов на занятиях, докладов, подготовки и защиты реферата, подготовки и сдачи экзамена) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

(УО-1) – Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

(УО-3) – Доклад, сообщение – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

(УО-4) – «Круглый стол», дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

(ПР-4) – Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

(ПР-11) – Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Объектами оценивания выступают:

- степень усвоения студентом материала учебного курса;
- содержание, уровень и глубина знаний студента по тематике и вопросам практических занятий;

- степень самостоятельности студента при подготовке к практическим занятиям, выполнении полученных заданий (доклада, реферата и т.п.);
- способность студента самостоятельно анализировать научную литературу и применять полученные знания для решения практических задач;
- умение студента аргументированно излагать и отстаивать собственную точку зрения на обсуждаемые проблемы;
- умение студента публично представить результаты своей учебно-научной деятельности.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к экзамену

1. Понятие, сущность и содержание социального конфликта.
2. Основные технологии управления и регулирования конфликта и их важнейшие характеристики.
3. Понятие, сущность и содержание процесса управления конфликтом.
4. Система технологий управления конфликтом и методы их реализации.
5. Основные критерии эффективности управления конфликтом.
6. Сущность, содержание и основные виды социальных коммуникаций.
7. Понятие, основные элементы и этапы коммуникативного процесса.
Основные цели и задачи коммуникативного процесса.
8. Коммуникативные барьеры, их формирование, пути и способы преодоления.
9. Понятие и основные характеристики коммуникативных технологий.
10. Место и роль коммуникативных технологий в процесс управления конфликтами.
11. Основные коммуникативные технологии управления и урегулирования конфликтов.
12. Переговоры как технология и способ управления конфликтами.
Понятие и основные характеристики переговоров.

13. Основные типы переговорного процесса, их характеристики, возможности, достоинства и недостатки.

14. Посредничество как технология и способ управления конфликтами. Понятие и основные характеристики посредничества.

15. Основные формы и способы осуществления посредничества.

16. Сущность и содержание медиации. Медиация как технология управления и урегулирования конфликтов.

17. Основные принципы и правила организации и осуществления процесса медиации.

18. Медиация как альтернатива судебным технологиям урегулирования конфликтов и перспективы медиации в российском обществе. Правовые основы медиации в Российской Федерации.

19. Современные альтернативные технологии управления конфликтами и их коммуникативные характеристики.

20. Использование информационных технологий в процессе управления конфликтами в современном обществе.

Критерии выставления оценки за устный ответ студента на экзамене по дисциплине «Коммуникативные технологии управления конфликтами»

Оценка зачета (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
<i>«отлично»</i>	студент глубоко и прочно усвоил материал учебной дисциплины, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, знает основные парадигмы и направления научных исследований, владеет понятийным аппаратом, умеет увязать теоретические знания с практикой, демонстрирует знакомство с современной научной литературой, свободно и правильно отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует наличие дополнительных знаний, владеет разносторонними навыками и приемами решения практических задач.

«хорошо»	студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагающего его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми приемами их решения. При этом, студент затрудняется с ответами на вопросы, предполагающие знакомство с современной научной литературой.
«удовлетворительно»	студент демонстрирует знания только основного материала учебного курса, но не усвоил его детали, допускает серьезные неточности в его изложении, поверхностно владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность изложения учебного материала, испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы, выполнении практических заданий на основе имеющихся теоретических знаний.
«неудовлетворительно»	студент не усвоил значительной части программного, учебного материала, не владеет понятийным аппаратом, допускает существенные ошибки в изложении материала, не отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует неумение применять имеющиеся теоретические знания для анализа и решения практических задач.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении дисциплины

«Коммуникативные технологии управления конфликтами»

Примерная тематика рефератов и докладов

1. Основные парадигмы изучения социальных конфликтов в современной науке.
2. Современные социальные конфликты и возможности их технологического регулирования.
3. Формирование системы коммуникативных технологий управления конфликтами.
4. Место и роль коммуникативных технологий в управлении социально-экономическими конфликтами.

5. Коммуникативные технологии управления политическими конфликтами.
6. Коммуникативные технологии управления международными конфликтами.
7. Коммуникативные технологии управления межнациональными конфликтами.
8. Проблема насилия в коммуникативных технологиях управления конфликтами.
9. Виды современной медиации и основные методы их реализации.
10. Правовые основы процесса медиации в России.
11. Медиация как альтернатива судебным технологиям управления конфликтами.
12. Основные методики и техники медиации; их особенности и возможности применения.
13. Современные формы организации и ведения переговоров.
14. Основные направления развития системы коммуникативных технологий управления конфликтами.
15. Основные критерии эффективности коммуникативных технологий управления конфликтами.

Критерии оценки реферата/доклада

1. Соответствие выбранной теме и своевременность выполнения в соответствии с графиком изучения дисциплины.
2. Соблюдение критериев оформления работы, правильность оформления ссылок на цитируемую литературу, отсутствие плагиата.
3. Полнота изложения материала, глубина раскрытия темы, строгость и непротиворечивость аргументации и доказательств.
4. Умение увязать основные положения текста доклада или реферата с современными социальными проблемами и процессами.

Критерии оценки реферата/доклада

«зачтено»	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения темы; текст реферата подготовлен на основе изучения необходимого массива литературы, чётко структурирован, содержит необходимые выводы; реферат соответствует принятым в вузе нормам оформления письменных работ, выполнен и представлен в установленные сроки.
«не зачтено»	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа необходимых выводов; текст неструктурирован; нарушены правила оформления работы, сроки её выполнения и представления.

Критерии оценки решения кейс-задачи

1. Точность, чёткость и научная обоснованность оценки предложенной в качестве задачи ситуации.
2. Умение точно определить основных участников ситуации, предложенной в качестве задачи, описать и оценить их действия, цели и задачи.
3. Умение грамотно использовать в процессе решения задачи соответствующий категориальный аппарат.
4. Умение выбрать и предложить наиболее адекватные и эффективные инструменты, пути и способы трансформации предложенной ситуации.
5. Точность и чёткость изложения текста решения задачи, наличие в тексте решения необходимых иллюстраций (схем, диаграмм, графиков и др.)
6. Своевременность выполнения задания и представление его ведущему преподавателю.

Критерии оценки решения кейс-задачи по дисциплине

«Коммуникативные технологии управления конфликтами»

«зачтено»	Задача решена в точном соответствии с заданием и графиком практических занятий; решение задачи показывает, что студент на высоком уровне владеет необходимыми теоретическими знаниями, грамотно использует их при анализе конкретной конфликтной ситуации; умеет точно определить конфликтный потенциал предложенной ситуации, наиболее эффективные пути её преодоления; владеет развитыми навыками научной аргументации предлагаемых решений, умеет отстаивать и доказывать их адекватность и эффективность; умеет предложить нестандартные пути решения задачи; демонстрирует широкий научный и социальный кругозор.
«не зачтено»	Нарушены сроки выполнения задания по решению задачи; студент демонстрирует отсутствие необходимых теоретических знаний, неумение применять их к анализу конкретной ситуации; не владеет необходимым научным аппаратом; не владеет навыками самостоятельного анализа конфликтной ситуации; не способен грамотно и аргументированно изложить собственную точку зрения на предложенную в качестве задачи ситуацию.

Перечень дискуссионных тем и вопросов для лекции - дискуссии

Тема: Современные коммуникативные технологии управления конфликтами

Проблемные вопросы для обсуждения и дискуссии

1. Каковы основные факторы формирования социальных конфликтов в современном российском обществе?
2. В чём состоят характерные особенности современных социальных конфликтов?
3. Возможен ли эффективный процесс управления и урегулирования конфликта в режиме on-line? Почему?

Перечень дискуссионных тем и вопросов для семинаров - дискуссий

Коммуникативный процесс

1. Современные социальные коммуникации: понятие, сущность, структура. Основные цели и задачи социальных коммуникаций.
2. Коммуникативный процесс и его основные характеристики. Субъекты современного коммуникативного процесса.
3. Коммуникативные барьеры и коммуникативные конфликты в современном обществе.
4. Основные технологии и методы преодоления коммуникативных барьеров на различных уровнях существования социальных конфликтов.
5. Основные технологии урегулирования коммуникативных конфликтов.
6. Особенности урегулирования коммуникативных конфликтов в различных сферах социальной жизни.

Современные альтернативные коммуникативные технологии управления конфликтами

1. Основные альтернативные технологии управления конфликтами в современном обществе (арбитражные, on-line технологии и др.). Их характеристики и возможности применения.

2. Сущность, содержание и преимущества арбитражных технологий управления конфликтами. Современные арбитражные технологии управления конфликтами, их преимущества и ограничения.

3. Место и роль арбитражных технологий в современной системе управления конфликтами. Перспективы развития арбитражных технологий управления конфликтами.

4. On-line коммуникации в современном коммуникативном процессе: сущность, содержание, свойства и характеристики. Основные формы on-line коммуникаций.

5. Место и роль on-line коммуникаций в управлении современными социальными конфликтами. Преимущества и ограничения on-line технологий.

6. Анализ практического опыта и возможностей использования on-line технологий в управлении социальными конфликтами в различных сферах и на различных уровнях организации общественной жизни (на примерах из социальной и личной практики).

Критерии оценки устного ответа на практических занятиях

«зачтено»	Студент активно участвует в обсуждении вопросов практического занятия, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, знакомство с современной литературой, владеет необходимым понятийным аппаратом; умело использует теоретические знания для анализа конкретных практических проблем и ситуаций; последовательно и аргументированно излагает собственную точку зрения, умело отстаивает её в ходе дискуссии, умеет выслушать и оценить иные позиции и мнения; не отклоняется от основной темы собеседования или дискуссии; способен к системному восприятию обсуждаемой проблемы; чётко формулирует основные выводы по результатам обсуждения.
«не зачтено»	Студент не проявляет самостоятельности и заинтересованности в изучении и обсуждении темы занятия; демонстрирует низкий уровень теоретической подготовки, незнание понятийного аппарата; не может сформулировать и обосновать собственный взгляд на обсуждаемую проблему; не умеет связать теоретические знания с решением практических задач.

