

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 14.02.2023 16:40:19
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b17ca0fd3

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДЕНА
решением методической комиссии
по направлениям подготовки
39.03.02 «Социальная работа»
39.06.01 «Социологические науки»
Протокол № 3 от «29» июня 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б.1.В.10. «Конфликтология в социальной работе»**

Конфликтология в СР

по направлению подготовки 39.03.02.- Социальная работа
профиль: «Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности»

квалификация выпускника: бакалавр

формы обучения: заочная

Год набора - 2021

Санкт-Петербург, 2020

Автор – составитель:

к.п.н., доц. Черезов Д.Н.

Заведующий кафедрой социальных технологий: д.полит.н., проф Ветренко И.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....
 - 6.1. Основная литература.....
 - 6.2. Дополнительная литература.....
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....
 - 6.4. Нормативные правовые документы.....
 - 6.5. Интернет-ресурсы.....
 - 6.6. Иные источники.....
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «**Конфликтология в социальной работе**» обеспечивает овладение следующей компетенцией:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения	Наименование индикатора достижения
ПКс-3	способен организовать социальное обслуживание получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании	ПКс-3.4.	– Способен диагностировать, нейтрализовать, разрешать конфликтные ситуации и устранять девиации, с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов социальных служб

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код индикатора достижения	Код индикатора достижения	Результаты обучения
Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи / Организация социального обслуживания получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании / / Организация профилактической работы по предупреждению появления и (или) развитию обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан	ПКс-3.4.	Знания: специфику внутриличностных и межличностных конфликтов, основные стратегии выхода из конфликта, знает методики разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания, основные меры профилактики возникновения конфликтных ситуаций. Умения: организовать взаимодействие социальных служб и специалистов для разрешения проблем граждан; анализировать конфликтные ситуации и определять путь выхода из нее. Навыки: студент может диагностировать и первично нейтрализовать конфликтные ситуации, возникающие у клиентов
Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания / Планирование, организация и		

контроль деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактики обстоятельств, обусловливающих необходимость гражданина в социальном обслуживании / деятельности подразделения по выполнению поставленных задач / Организация мероприятий по профилактике профессионального выгорания		
---	--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.В.010 «Конфликтология в социальной работе» относится к базовому блоку учебного плана дисциплин программы бакалавриата и читается на 5 курсе на заочном отделении.

Студенты начинают изучение дисциплины после ознакомления с базовыми дисциплинами Б.1.О.05 «Социология», Б.1.О.15 «Современные теории социального благополучия», Б.1.В.08; «Технологии социальной работы», Б.1.В.04. «Девиантология», Б.1. О.20.; «Правоведение», Б.1.О.16 «Управление в социальной работе»

Предметом изучения дисциплины являются теоретико-прикладные аспекты конфликтологии в социальной работе.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы 144 академических часа.

Дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах)
Общая трудоемкость	144
Контактная работа с преподавателем	14
Лекции	6
Практические занятия	8
Консультации	2
Самостоятельная работа	119
Контроль	9
Формы текущего контроля	устный опрос, тестирование, решение задач
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа с обучающимися преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Заочная форма обучения								
Тема 1	Возникновение конфликтологических идей, становление и развитие конфликтологии	16	1				15	о
Тема 2	Понятие конфликта, его социальная природа и разновидности	16	1				15	О
Тема 3	Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе	16	1				15	0
Тема 4	Структура и динамика конфликта	16	1				15	о
Тема 5	Подходы и методы социальной работы в ситуации внутриличностного конфликта	18	1		2		15	0
Тема 6.	Управление конфликтами в социальной работе. Межличностные, групповые и организационные конфликты	18	1		2		15	О
Тема 7	Стратегии выхода и методы разрешения конфликта. Сферы разрешения конфликтов в социальной работе	17			2		15	
Тема 8	Медиация и проблемы развития социальной работы	16			2		14	О/Т
	Консультации	2/1,5						

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ЛР	ПЗ		
	Контроль с/р	9/7					
	Промежуточная аттестация				2*		экзамен
	Всего (ак. ч. /: астр. ч.)	144 /108	6/4,5		8/6	119/89	

2* - не включается в объем дисциплины

Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), КР (контрольная работа), доклад (с презентацией / без презентации)

***При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1.1, п.4.2).**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

Тема 1. Возникновение конфликтологических идей, становление и развитие конфликтологии

Эволюция научных взглядов на конфликт. Периодизация конфликтологии. Характеристика зарубежной конфликтологии. Историография отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи наук, исследующих конфликт. Предмет и задачи конфликтологии в социальной работе.

Тема 2. Понятие конфликта, его социальная природа и разновидности

Конфликт как тип трудных ситуаций. Анализ научных подходов к конфликту. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость. Причины и факторы возникновения конфликта. Последствия конфликта. Проблема классификации конфликтов. Основные виды конфликтов. Социальный конфликт.

Тема 3. Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе

Социальная напряженность, ее признаки. Механизм перехода к конфликту: условия, катализаторы. Виды ситуаций с позиций различных подходов. Трудная ситуация, ее черты, типы трудных ситуаций. Проблемная, предконфликтная ситуация. Трудные ситуации внутриличностного плана. Восприятие трудной ситуации. Напряженность как психическое состояние. Формы напряженности. Психологическая устойчивость и конфликтоустойчивость. Компоненты конфликтоустойчивости. Типы личности и конфликтность. Задачи социальной работы в трудной ситуации.

Тема 4. Структура и динамика конфликта

Структурные составляющие конфликта. Субъекты и участники конфликтной ситуации: их роль и особенности. Предмет и объект конфликта. Значение образа конфликта. Конфликтогены. Функции конфликта. Типология социального конфликта. Механизмы и формулы конфликта. Инцидент и конфликтная ситуация. Проблема динамики развития конфликта. Эскалация конфликта. Анализ подходов к динамике конфликта. Характеристика этапов и фаз динамики. Спиральный конфликт.

Тема 5. Подходы и методы социальной работы в ситуации внутриличностного конфликта

Внутриличностный конфликт, его специфика. Механизм возникновения. Основные концепции ВК. Типологии внутриличностного конфликта. Типы внутриличностного конфликта и их характеристика. Условия возникновения внутриличностного конфликта. Факторы влияния на внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. Анализ методов диагностики уровня конфликтности личности, самооценки конфликтности, шкал депрессии, стрессоустойчивости.

Тема 6. Управление конфликтами в социальной работе. Межличностные, групповые и организационные конфликты

Понятие межличностного конфликта, его специфика, сферы проявления. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов. Конфликт между личностью и группой. Особенности межгрупповых конфликтов: основные подходы. Классовые конфликты и их современный облик. Деонтологические конфликты в социальной работе. Социальный конфликт и организационный конфликт. Особенности организационных конфликтов в сфере социальной работы. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками. Управляемость в конфликте и этапы управления конфликтом.

Тема 7. Стратегии выхода и методы разрешения конфликта. Сферы разрешения конфликтов в социальной работе

Проблема конструктивного разрешения конфликтов. Стратегии выхода из конфликта, их особенности и последствия. Позиционный анализ основных исходов разрешения конфликтов. Конфликт и самоорганизация. Коммуникационный процесс и его роль в разрешении конфликтов в социальной сфере. Построение методики разрешения конфликтов в социальной работе

Тема 8. Медиация и проблемы развития социальной работы

Регулирование конфликтов с участием третьей стороны. Переговорный процесс: сущность, виды, функции. Динамика переговоров. Возникновение и роль медиации. Правовое обеспечение медиации. Разновидности ролей посредника. Этические аспекты социальной работы при разрешении конфликтных ситуаций

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1 В ходе реализации дисциплины «Конфликтология в социальной работе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

для заочной формы: при проведении занятий семинарского типа: индивидуальные опросы, доклады, письменные работы, разработка и презентация проектов.

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена по экзаменационным билетам.

В экзаменационный билет включены два вопроса, на которые студент отвечает письменно, один из которых составляет типовое ситуационное задание (кейс). Оценка ответа на экзаменационный билет зависит от полноты и правильности ответов на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы по всему изучаемому курсу.

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
5 (отлично)	План ответа четкий, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, и содержащий элементы самостоятельного анализа. Выстроена внутренняя логика ответа. Сделаны обоснованные выводы. Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений.
4 (хорошо)	Не совсем четкий план ответа, но в целом подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы. Не вполне успешно выстроена внутренняя логика ответа. Наблюдаются недочеты в обосновании выводов. Студент не совсем точен и уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
3 (удовлетворительно)	План ответа с существенными ошибками, слабо подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы. Не точно выстроена внутренняя логика ответа. Есть существенные недочеты и неточности в обосновании выводов. Студент, как правило, допускает ошибки в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
2 (неудовлетворительно)	Нет плана ответа. Плохо выстроена внутренняя логика ответа. Существенные пробелы в ответе, грубые ошибки в обосновании выводов. Студент не точен и не уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Примерные темы докладов

1. Особенности развития конфликтологии в России
2. Конфликтология как междисциплинарная область знаний
3. Современная социобиология о конфликте
4. Зооконфликты, их особенности
5. Типологии социальных конфликтов
6. Влияние акцентуаций характера на конфликтное взаимодействие

7. Конфликты и трансактный анализ
8. Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях
9. Типы конфликтных личностей
10. Стратегии поведения в конфликте
11. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте
12. Искусство критики и проблемы использования конфликтогенов
13. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им
14. Управление конфликтами в организации
15. Конфликты в семье. Кризисные периоды в семье
16. Источники конфликтов в сфере управления
17. Глобальные конфликты в современном мире
18. Разрешение конфликтов в социальной работе: проблемы. Дискуссии
19. Деонтологические конфликты в социальной работе
20. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками
21. Этические нормы в социальной работе и проблемы разрешения конфликтов
22. Предупреждение конфликтов и стресс
23. Конфликт как игра и драма
24. Проблемы саорганизации личности в ситуации конфликта
25. Позиционный анализ исходов разрешения конфликта

Примерная тематика контрольных работ

1. Основные направления развития отечественной конфликтологической школы на современном этапе.
2. Отраслевой подход в становлении отечественной конфликтологии.
3. Единство теории и практики в развитии отечественной конфликтологии.
4. Становление взглядов на природу социального конфликта.
5. Положительные и отрицательные функции конфликтов (историческая позиция).
6. Конфликт, как побудительная сила общественного развития.
7. «Конкретный историзм» принцип и метод оценки конфликтной ситуации.
8. Характеристика принципа эволюционизма.
9. Становление деятельностного подхода в оценке социального конфликта.
10. Предпосылки развития западноевропейской конфликтологической школы.
11. Исторический опыт формирования конфликтологических идей в России.
12. Влияние зарубежного опыта на развитие отечественной конфликтологической школы.
13. Сравнительно-сопоставительный анализ становления отечественной и зарубежной конфликтологии.
14. Конфликтная сущность современного глобализма.
15. Эпоха нового времени: взгляды на природу конфликта.
16. Этнические конфликты и проблемы беженцев.
17. Роль социологических исследований на становления конфликтологии.
18. Структуризация психологического подхода в анализе сущности конфликта.
19. Противостояние как предпосылка возникновения конфликтов.
20. Исторические традиции и инновации в анализе конфликтной ситуации.

21. Технология регулирования трудовых конфликтов.
22. История становления технологий управлений социально-экономическими конфликтами.
23. Экономическая дестобилизация - источник и движущая сила конфликта (исторический опыт регулирования).
24. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками
25. Этапы управления конфликтами на институциональном и субинституциональном уровне
26. Этапы становления общественных организаций. Их роль в регулирование конфликтов.
27. Формирования нормативно-правовой базы регулирования конфликтов.
28. Разновидность ролей посредника
29. Переговорный процесс, проблема эффективности посредничества
30. Диалектика единства и противоречий в осмысление конфликтных страт (формирование подхода).
31. Психосоциальные кризисы индивидуального развития с позиций теорий внутриличностной конфликтности.
32. Организационные конфликты в социальной работе.

Примеры тестовых заданий

1. Конфликтология как относительно самостоятельная наука возникла:
 - А) в конце XIX века
 - Б) в начале XX века
 - В) в 30-гг. XX века
 - Г) в конце 50 гг. XX века

2. Предметом конфликтологии являются:
 - А) конфликты
 - Б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
 - В) любые столкновения
 - Г) законы противоборства субъектов социального взаимодействия

3. Противоборство – это:
 - А) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу
 - Б) столкновение интересов
 - В) нанесение взаимного ущерба
 - Г) борьба мнений

4. Конфликтная ситуация – это:
 - А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
 - Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов взаимодействия, направленные на выяснение отношений
 - В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
 - Г) этап конфликта

5. Образ конфликтной ситуации – это:
- А) то, из-за чего возникает конфликт
 - Б) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны
 - В) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
 - Г) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта

6. Стороны конфликта:
- А) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих
 - Б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в конфликте
 - В) конкретные индивиды, находящиеся в процессе конфликта
 - Г) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

7. Конфликтогены – это
- А) способы проявления конфликта
 - Б) слова, действия, которые могут привести к конфликту
 - В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
 - Г) поведенческие реакции личности в конфликте

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) трансакции «Родитель»:
- А) требует, оценивает, проявляет беспомощность
 - Б) руководит, рассуждает, анализирует
 - В) требует, осуждает, учит
 - Г) работает с информацией, рассуждает, анализирует.

9. Что означает запись «КС + И = КФ»

10. К чему относится перечисленное: инцидент, эскалация, противостояние, завершение?

- А) к динамике конфликта
- Б) к условиям возникновения конфликтной ситуации
- В) к протеканию открытого периода на этапах динамики конфликта
- Г) к применению структурного подхода к анализу конфликта

11. Эмоциональное состояние группы или общества, вызванное рассогласованием между потребностями, интересами, ожиданиями и сопровождающееся ростом недовольства – это:

- А) конфликтная ситуация
- Б) социальная напряженность
- В) инцидент
- Г) мертвая точка в развитии конфликта

12. Стадия эскалации в развитии конфликта характеризуется:

- А) первым открытым столкновением сторон
- Б) применением насилия
- В) сужением когнитивной сферы, переходом к более примитивным формам отражения реальности
- Г) частичной нормализацией отношений конфликтующих сторон

13. Характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудной ситуации – это:

- А) психологическая устойчивость
- Б) вовлеченность к конфликт
- В) трудная ситуация
- Г) конфликтоген

14. Что не относится к элементам структуры конфликта?

- А) предмет конфликта
- Б) инициатор
- В) группа поддержки
- Г) медиатор

15. «Общество основано на господстве и принуждении, в любой точке пронизано конфликтом. Для предупреждения конфликтов необходимо: Признание различий, организованность, взаимоприемлемость правил», - эти высказывания характерны для позиции какого автора?

- А) Р. Дарендорф
- Б) Л. Козер
- В) М. Вебер
- Г) А. Турен

16. В чем видел причину возникновения конфликтов К. Боулдинг?

- А) в противоречиях экономических отношений
- Б) в действии социальных институтов
- В) в существовании механизма борьбы человека со своим же видом за лидерство
- Г) в ошибках принятия управленческого решения

17. Классификация конфликтов на ресурсный, статусно-ролевой, конфликт из-за идей, норм, принципов - это

- А) классификация по функциональной значимости
- Б) классификация по источникам возникновения
- В) классификация на основе потребностей субъектов
- Г) классификация по составу конфликтующих сторон

18. Какой этап в алгоритме разработки решения руководителем позволяет перейти от прогноза к самому решению?

- А) этап регулирования
- Б) этап моделирования по целям
- В) этап преодоления сопротивления работников
- Г) этап переоценки результатов предшествующих этапов

19. Возникновение конфликтологии как самостоятельной науки связано с работами авторов:

- А) К. Маркса, О. Конта, Г. Спенсера
- Б) З. Фрейда, П. Сорокина, Г. Зиммеля
- В) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча
- Г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт

20. В России центр по разрешению конфликтов впервые был создан:

- А) в Санкт-Петербурге в 1993г.
- Б) в Москве в 1992 г.
- В) в Твери в 1998 г.
- Г) в Сочи в 1995 г.

21. Конфликт – это

- А) борьба мнений
- Б) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов и суждений
- Г) столкновение противоположных позиций

22. Причины конфликта:

- А) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- Б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- В) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях вызывают его
- Г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью, которые создают почву для противоборства

23. Инцидент – это

- А) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов и вызывающие конфликт
- В) необходимое условие конфликта
- Г) субъективное отражение в сознании субъектов предмета конфликта

24. Расшифруйте « $KC1 + KC2 + \dots KCN = K\Phi$ »

25. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Ребенка»:

- А) требует, рассуждает, анализирует
- Б) осуждает, учит, покровительствует
- В) проявляет чувство обиды, шутит, шалит
- Г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха

26. Выберите адекватную динамическую модель конфликта:

- А) размораживание, инновация, замораживание
- Б) начальная фаза, пик, спад, постконфликтный синдром
- В) возникновение, осознание, открытый период, спад, разрешение
- Г) причина, инцидент, конфликтная ситуация, конфликт, последствия.

27. Стадия равновесия, вызванная неэффективностью предпринимаемых шагов и осознанием паралича действий – это:

- А) эскалация
- Б) тупик
- В) социальная напряженность
- Г) конфликтоген

28. Психическое состояние личности в трудной ситуации, характеризующееся перестройкой и интеграцией психических процессов в направлении доминирования мотивационных и эмоциональных компонентов – это

- А) психическая напряженность
- Б) трудная ситуация
- В) конфликтное взаимодействие
- Г) вид конфликта

29. В структуру конфликтоустойчивости включаются:

- А) предмет, стороны конфликта, группа поддержки, другие участники
- Б) латентный, открытый, послеконфликтный периоды
- В) эмоциональный, волевой, познавательный, мотивационный, психомоторный компоненты
- Г) организм, личность, социальная система, культура

30. Конфликт – это борьба за ценности и претензии, с их помощью разрешаются противоречия между социальными группами, они способствуют социализации индивидов – эти высказывания характерны позиции какого автора?

- А) Л. Козер
- Б) Р. Дарендорф
- В) А. Турен
- Г) Р. Мертон

31. Структурный, функциональный, генетический, информационный – это разновидности чего?

- А) уровни теории конфликтологии
- Б) разновидности функций конфликтологии
- В) методы разрешения конфликтов
- Г) виды системного анализа конфликтов

32. В какую отрасль конфликтологии внес вклад Г.Ф. Гаузе в 1932г. - ?

- А) в разработку математических моделей
- Б) в военную конфликтологию
- В) в этническую конфликтологию
- Г) в политическую конфликтологию

33. Что бы вы отнесли к объективным причинам возникновения конфликтов?

- А) искажение и потери информации, стремление к власти, противоречие подходов
- Б) акцентуации характера, уровень эмпатии
- В) несоответствие должности, ошибки в принятии управленческих решений
- Г) коллективная деятельность людей, образ жизни, слабость правовой системы

34. По формам и степени столкновения конфликты делятся на:

- А) объективные и субъективные; деловые и личностные
- Б) позитивные и негативные; созидательные и разрушительные
- В) открытые и скрытые; спонтанные, инициативные, спровоцированные
- Г) горизонтальные, вертикальные, смешанные

35. Управление конфликтами включает:

- А) прогнозирование, предупреждение или стимулирование, регулирование, разрешение

Б) заботу об удовлетворении нужд и потребностей работников, подбор и расстановку кадров, воспитание и формирование культуры.

В) признание реальности конфликта сторонами, легитимизацию конфликта, институционализацию конфликта

Г) латентный период, открытый период, послеконфликтный период

36. Снайперское решение в отношении конфликтов - это

А) решение по поводу стимулирования конфликта

Б) решение по поводу применения жестких методов погашения конфликта

В) запасной вариант компромисса

Г) решение, направленное на факторы, определяющие ключевые черты состояния объекта

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения	Наименование индикатора достижения
ПКс-3	способен организовать социальное обслуживание получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании	ПКс-3.4.	Способен диагностировать, нейтрализовать, разрешать конфликтные ситуации и устранять девиации, с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов социальных слу

Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код индикатора достижения	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКс – 3.4 – – Способен диагностировать, нейтрализовать, разрешать конфликтные ситуации и устранять девиации, с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов социальных служб.	Студент знает -основные понятия девиантологии, методы эмпирических исследований; типологию отклонений от социальных норм; социологические подходы к выявлению проблем девиантного поведения; виды и формы профилактики отклоняющегося поведения личности.	Знает специфику внутриличностных и межличностных конфликтов, основные стратегии выхода из конфликта, знает методики разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания, основные меры профилактики возникновения конфликтных ситуаций. Знает особенности, а также программы профилактики девиантного поведения для отдельных групп социального риска. -Студент может диагностировать и первично нейтрализовать конфликтные ситуации, возникающие у клиентов;

Код индикатора достижения	Показатель оценивания	Критерий оценивания
		Способы преодоления девиации в соответствии с индивидуальной программой предоставления социально-психологических услуг.

Примерные вопросы для подготовки к экзамену

- 1 Конфликтология в системе научного знания.
- 2 Предмет, методы и задачи конфликтологии в социальной работе.
- 3 Связь конфликтологии с другими науками.
- 4 Этапы становления современной конфликтологии.
- 5 Конфликтология в социальной работе как отрасль теоретико-прикладной конфликтологии.
- 6 Основные направления исследования конфликтологии в социальной работе.
- 7 Основные категории конфликтологии.
- 8 Методологические основы становления конфликтологии на современном этапе.
- 9 Дифференциальная характеристика этапов становления отечественной и зарубежной конфликтологии (отраслевой подход).
- 10 Конфликт как целостная система. Специфика конфликтов в социальной работе.
- 11 Влияние геополитических условий на структуризацию противостояния.
- 12 «Конфликтная модель общества» Р. Дарендорфа – сущность и явления.
- 13 Общая характеристика теории конфликта.
- 14 Традиционное понимание конфликта с позиции теории нового институционализма.
- 15 Метод системного (глобального) моделирования, возможности его применения в социальной сфере.
- 16 Общенаучные принципы исследования конфликтов.
- 17 Применение системного подхода в изучении социальных конфликтов.
- 18 Структурные компоненты «Программа» конфликтологического исследования.
- 19 Виды оценки конфликтов в социальной работе.
- 20 Принцип эпохи, как средство оценки и метод регулирования конфликтов.
- 21 Ситуационные методы, изучения конфликтов.
- 22 Качественные методы анализа межличностных и групповых конфликтов.
- 23 Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.
- 24 Условия возникновения конфликтов.
- 25 Конфликты в семье. Кризисные периоды в семье
- 26 Пути и способы предотвращения конфликтов в организации.

- 27 Классификация социальных конфликтов.
- 28 Характеристика стадий социального конфликтов.
- 29 Общая характеристика межличностных конфликтов.
- 30 Характеристика групповых конфликтов и причины их возникновения в системе социальной защиты.
- 31 Механизмы формирования внутриличностных конфликтов.
- 32 Технологии предупреждения и профилактики конфликтов в системе социальной работы.

- 33 Медиация как целостная система, процесс и технология регулирования конфликтов.
- 34 Трудовые споры и производственные конфликты в организациях.
- 35 Средовой подход в анализе вертикале развития конфликтов.
- 36 Особенности возникновения конфликтов на микро уровне.
- 37 Особенности возникновения конфликтов на мезо-уровне.
- 38 Особенности возникновения конфликтов на макро-уровне.
- 39 Динамика развития средовых конфликтов.
- 40 Деструктивная интеграция - фактор возникновения конфликтов.
- 41 Формы и способы регулирования конфликтов.
- 42 Основные причины возникновения конфликтов в социальной работе.
- 43 Специфика регулирования межличностных и групповых конфликтов на разных стадиях развития.
- 44 Роль социальных институтов в предупреждении конфликтов.
- 45 Нормативно-правовая база регулирования конфликтов на территории РФ.
- 46 Основные принципы регулирования конфликтов.
- 47 Роль общественных организаций в снижении напряженности
- 48 Институциональные механизмы регулирования конфликтов.
- 49 Технология разрешения конфликтов.
- 50 Инструментальный подход в регулировании конфликтов.
- 51 Социокультурные различия – фактор и причина структуризации конфликтной ситуации.
- 52 Социально-экономические факторы в структуре конфликта.
- 53 Социально- политический аспект конфликтов.
- 54 Этнопсихологический компонент в конфликте.
- 55 Стратегия выхода из конфликта.
- 56 Институциональный и инструментальный подход в системе урегулирования конфликтах.

Типовые ситуационные задания

Задание 1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, руководитель организации начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказанные претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта?

Задание 3. Вы руководитель подразделения. В подразделение напряженная обстановка, срываются сроки выполнения задания. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, Вы случайно встречаете свою подчиненную, которая находится на больничном в полном здравии, она кого-то встречает в аэропорту.

Вопрос. Как Вы поступили в сложившейся ситуации? Обоснуйте свое поведение.

Задание 4. Юноша (24 года) вернулся с войны в Чечне. Ему приходилось убивать людей, на его глазах убивали его товарищей. Юноша поступил в университет и был поселен в

студенческое общежитие. В общежитие с ним никто не уживался, он пил и устраивал дебоши. Инциденты приобрели огласку.

В беседе с деканом, юноша объяснил, что его никто не может понять, его поведение обусловлено прошлым опытом.

Вопрос. Определите стратегию устранения конфликта.

Задание 5. В Вашем коллективе имеется сотрудник, который скоря числился, чем работал. Это положение его устраивает, а вас нет.

Вопрос. Как Вы поступите в этой ситуации? Обоснуйте свой вариант ответа.

Задание 6. Восьмой класс считается самым трудным и недисциплинированным. Урок проводила молодая учительница, молодая, знающая свой предмет. Начало урока прошло успешно. Затем послышались смехи. Оказалось, что кто-то из учеников вымазал мелом край стола и это полоса отпечаталась на платье учительницы.

Вопрос. Рассмотрите природу конфликта. Оцените ситуацию. Предложите варианты поведения учительницы.

Задание 7. Мать обратилась к Вам за помощью в решение семейного конфликта. «Ребенок- старший дошкольник». В его поведение наблюдаются следующие факты. Если мама уходит из дома он просится за ней, если ему говорят «одевайся, идем гулять», ребенок отвечает «не пойду» и так продолжается систематически.

Вопрос. Разработайте программу анализа конфликта.

Шкала оценивания.

По заочной форме обучения БРС не применяется.

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
5 (отлично)	План ответа четкий, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, и содержащий элементы самостоятельного анализа. Выстроена внутренняя логика ответа. Сделаны обоснованные выводы. Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений.
4 (хорошо)	Не совсем четкий план ответа, но в целом подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы. Не вполне успешно выстроена внутренняя логика ответа. Наблюдаются недочеты в обосновании выводов. Студент не совсем точен и уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
3 (удовлетворительно)	План ответа с существенными ошибками, слабо подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы. Не точно выстроена внутренняя логика ответа. Есть существенные недочеты и неточности в обосновании выводов. Студент, как правило, допускает ошибки в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
2 (неудовлетворительно)	Нет плана ответа. Плохо выстроена внутренняя логика ответа. Существенные пробелы в ответе, грубые ошибки в обосновании выводов. Студент не точен и не уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Конфликтология в социальной работе – область знаний, имеющая свои специфические предмет и методы изучения. Конфликтология в социальной работе представляет собой единство его общей и особенной частей, изучение которых осуществляется в ходе лекций и практических занятий, а также в процессе самостоятельной работы студентов. Количество академических часов, отведенных на все формы работы учащихся, содержится в тематическом плане курса. Если на изучение той или иной темы планом отводится минимальное число часов аудиторной работы, то в этом случае студент должен больше уделять самостоятельной работе над данной темой.

В качестве рубежного контроля

для обучающихся очной формы используется экзамен;
для обучающихся заочной формы: зачет.

Формами аудиторной работы студентов являются лекционные и практические занятия. Отличия практических занятий состоит в том, что на практических занятиях наряду с теоретическим изложением проблемы уделяется внимание детальному рассмотрению прикладных аспектов.

Вся имеющаяся в учебно-методическом комплексе литература может быть разделена на два вида: обязательную и дополнительную. В первую группу учебных материалов входят законодательные, нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность социальной защиты населения, базовые учебники и другие печатные публикации, рекомендуемые студентам для подготовки к семинарам, практическим занятиям, зачетам и экзаменам. Дополнительная литература предназначена для углубленного изучения темы, а также для написания контрольных работ, рефератов и других творческих работ, примерные темы которых имеются в комплексе.

Подготовку к рубежному контролю целесообразно начинать с изучения конспектов лекций. Если указанных материалов недостаточно для подготовки того или иного экзаменационного вопроса, можно использовать учебные – методические пособия, ознакомиться с нормативно-правовыми документами. Необходимо отметить, что все нормативные правовые акты, используемые студентами, должны содержать последние, внесенные в них изменения, учебные пособия и другие печатные труды должны быть написаны с учетом указанных изменений.

Методические рекомендации по подготовке к опросам, тестированию

Подготовка к опросам, коллоквиумам, тестированию предполагает изучение текстов лекций, а также рекомендованных литературных источников (основной и дополнительной литературы). Текущую проработку материалов лекций целесообразно осуществлять в течение 2 – 3-х дней после её проведения. С этой целью необходимо просмотреть записи, подчеркнуть заголовки и самые ценные положения разными цветами (применение разноцветных пометок делают важные положения более наглядными, и облегчают визуальное запоминание), внимательно изучить ключевые слова темы занятия.

Отдельные темы курса предполагают дополнительную проработку материала, доработку лекций, составление конспектов.

Методические рекомендации по подготовке к контрольной работе.

В качестве самостоятельной работы студентам предлагается выполнить контрольную работу и проверить свои знания, ответив на тестовые задания.

Цель выполнения контрольной работы – проверка уровня самостоятельного изучения студентами данной дисциплины. Успешное выполнение контрольной работы – одно из условий допуска студентов к рубежной аттестации.

Контрольная работа состоит из теоретического вопроса и задачи.

Ответ на вопрос должен быть развернутым и подробным. Решение задачи должно быть аргументированным, состоять из логически и связанных суждений, показывающих, каким путем пришел студент к конечному выводу. Приступая к выполнению контрольной работы, студенту необходимо изучить рекомендуемый материал и литературу.

После получения проверенной работы студент должен исправить все отмеченные ошибки и учесть замечания рецензента. Исправления и дополнения должны быть выполнены на отдельных листах.

Оценка за контрольную работу выставляется на титульном листе работы. Система оценки – «зачет» или «незачет».

Общие требования

Структура контрольной работы состоит из следующих частей: Титульный лист; содержание; рассмотрение теоретических вопросов; решение задачи; список использованной литературы; приложения (если есть).

Список использованной литературы должен включать: кодексы; законодательные акты; учебные пособия, научную литературу и другие источники.

Страницы контрольной работы должны быть пронумерованы и скреплены с помощью степлерных скобок или тесьмы. Не допускается скрепление листов при помощи канцелярской скрепки.

Контрольная работа выполняется на бумаге формата А4 (210×297 мм) с одной стороны листа при соблюдении следующих условий: ширина всех полей – 25 мм; шрифт – Times New Roman; размер шрифта – 14; межстрочный интервал – 1,5; интервал между словами – 1 знак; абзацный отступ – 1,25; выравнивание текста – по ширине; цвет шрифта – черный; нумерация страниц – по центру внизу; объем работы 15–25 страниц;

Выполненная контрольная работа не должна дословно излагать материал учебника или копировать письменные работы других студентов. В этом случае контрольная работа возвращается студенту для переработки.

Требования к оформлению отдельных элементов контрольной работы

Титульный лист: первой страницей контрольной работы считается титульный лист. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

Содержание: содержание размещается после титульного листа контрольной работы. Слово «Содержание» располагается посередине страницы с прописной буквы. В содержании обязательно указываются номера страниц разделов.

Таблицы: таблицы применяются для лучшей наглядности и удобства и сравнения показателей. Таблица должна быть озаглавлена. Название таблицы необходимо поместить над таблицей по центру. Обязательна ссылка на источник данных. Таблицу помещают под текстом, в котором она впервые упоминается, на этой или на следующей странице. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Список использованной литературы. Список использованной литературы оформляется в соответствии с действующими правилами библиографического описания (ГОСТ 7.1–2003). Он должен включать всю литературу, на которую студент ссылается в тексте работы. Список литературы содержит следующие элементы: фамилия и инициалы автора; наименование работы; издательство, год издания, количество страниц (см. выходные данные издания). Статьи в периодических изданиях оформляются следующим образом: фамилия и инициалы автора; название статьи; знак «//»; название периодического издания, год, номер; номера страниц.

Библиографический список должен быть пронумерован и сгруппирован следующим образом: учебная, научная и методическая литература – в алфавитном порядке; нормативно-правовые акты – по иерархии (Конституция, Федеральные законы, законы и т.д.).

Сноски ставятся внизу страницы, если Вы цитируете либо используете какой-либо нормативно-правовой акт. Необходимо указать выходные данные издания и номер страницы либо адрес электронного источника.

Приложения. Дополнительный справочный материал следует размещать в приложениях. Каждое приложение следует начинать с новой страницы.

Методические рекомендации по подготовке докладов

При подготовке докладов студентам рекомендуется пользоваться рекомендуемыми литературными источниками, а также информацией из Интернет-источников. Цель выполнения докладов выработка у студента опыта самостоятельного получения углубленных знаний по одной из проблем (тем) курса.

Выполнение данного вида работы имеет большое значение: во-первых, она закрепляет и углубляет знания студентов по изучаемой учебной дисциплине; во-вторых, приобщает студентов к самостоятельной творческой работе с экономической литературой, приучает находить в ней основные дискуссионные и положения, относящиеся к рассматриваемой проблеме; подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный материал и на его основе делать обоснованные выводы; в-третьих, студент учится последовательно и экономически грамотно аргументировать собственную точку зрения при анализе проблем, изложенных в научной литературе, связывать общие теоретические положения с конкретной действительностью; в-четвертых, студент приобретает опыт подготовки выступлений и докладов на семинарских занятиях, участия в дискуссиях и

научных практических конференциях. При подготовке доклада студент также готовит список вопросов по выбранной теме. Подготовленные вопросы могут быть использованы с целью экспресс-опроса студентов, слушающих доклад. Опрос может происходить как в устной, так и в письменной форме. Студент имеет право пользоваться подготовленным текстом доклада, но не читать его полностью. Рекомендуется использование мультимедиа-презентации при изложении материала.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к экзамену пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

Экзамен будет проходить в форме устного опроса по списку вопросов для экзамена и выполнения одного практического задания.

Для обеспечения видео- и аудио связи на мероприятии студент должен иметь камеру и микрофон, подключенные к его персональному компьютеру, планшет или смартфон.

Отсутствие у студента технических возможностей рассматривается как уважительная причина. При этом сроки проведения экзамена могут быть перенесены по заявлению студента на имя декана факультета на период после окончания режима повышенной готовности.

За 10-15 минут до указанного времени начала мероприятия студент должен выйти на связь. Ему необходимо приготовить паспорт для идентификации личности.

В ходе подготовки ответа студент должен включить свои микрофоны и видеореамеры. Видеореамеру необходимо направить так, чтобы были хорошо видны лицо и руки студента. Студент должен следовать рекомендациям преподавателя.

В случае если действия студента не дают возможности преподавателю контролировать процесс добросовестного выполнения студентом заданий после получения задания для экзамена, преподаватель имеет право выставить оценку «неудовлетворительно».

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право перенести проведение испытания на другой день.

Пофамильный список подгрупп для аттестации оглашается после консультации к экзамену.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Белинская, Александра Борисовна. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие: для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности "Соц. работа" / А. Б. Белинская. - М. : Дашков и К, 2012. - 222 с.
2. Светлов, Виктор Александрович. Конфликтология : учеб. пособие, рек. М-вом образования и науки РФ / В. Светлов, В. Семенов. - СПб.[и др.] : Питер, 2011. - 350 с.
3. Сорокина, Евгения Григорьевна. Конфликтология в социальной работе: учебник [для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Соц. работа",

"Упр. персоналом" (квалификация "бакалавр") / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - М. : Дашков и К, 2014. - 281 с. <http://www.iprbookshop.ru/24791.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Дмитриев, Анатолий Васильевич. Конфликтология : учебник по направлению 040300 "Конфликтология" / А. В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М. : Альфа-М [и др.], 2012. - 335 с
2. Козырев, Геннадий Иванович. Политическая конфликтология : [учеб. пособие для вузов по направлению подготовки ВПО 030200 "Политология"] : соответствует Федер. гос. образоват. стандарту 3- го поколения / Г. И. Козырев. - М.: ФОРУМ [и др.], 2013. - 430 с.
3. Конфликтология для государственных служащих : учеб. пособие для вузов, рек. М-вом образования и науки РФ / [В. А. Светлов и др. ; под ред. В. А. Волкова, В. А. Семенова] ; Федер. гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Сев.-Зап. акад. гос. службы". - СПб. : Изд-во СЗАГС, 2010. - 495 с.
4. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Упр. персоналом, "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 301 с.
5. Конфликтология : учебник для студентов вузов / [В. П. Ратников и др.] ; под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2011. - 543 с.
6. Конфликтология : хрестоматия : учеб. пособие / Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ин-т ; сост. Н. И. Леонов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2011. - 567 с.
7. Конфликтология : учебник / О. З. Муштук [и др.] ; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Моск. фин.-пром. акад., 2011. - 319 с.
8. Конфликтология : учеб. пособие для бакалавров, [обучающихся по специальности и направлению "Юриспруденция" / С. В. Алексеев и др.] ; отв. ред. А. Я. Гуськов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина. - М. : Проспект, 2013. - 171 с.
9. Решетникова, Кира Викторовна. Организационная конфликтология : учеб. пособие [для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 080500 "Менеджмент"] / К. В. Решетникова ; Гос. ун-т Высш. шк. экономики, Фак. менеджмента, Каф. упр. человеческими ресурсами. - М. : ИНФРА-М, 2012.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Конфликтология : учебник для студентов вузов / [В. П. Ратников и др.] ; под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2011. - 543 с.
2. Конфликтология : хрестоматия : учеб. пособие / Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ин-т ; сост. Н. И. Леонов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2011. - 567 с.

3. Конфликтология : учебник / О. З. Муштук [и др.] ; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Моск. фин.-пром. акад., 2011. – 319
4. Конфликтология : учеб. пособие для бакалавров, [обучающихся по специальности и направлению "Юриспруденция" / С. В. Алексеев и др.] ; отв. ред. А. Я. Гуськов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина. - М.: Проспект, 2013. - 171 с.
5. Пиляева, В. В. Комментарий к Трудовому кодексу Российской Федерации: постатейный. С учетом новой главы 54, введенной Федеральным законом № 13-ФЗ / В. В. Пиляева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2010. - 891 с.

6.4. Нормативные правовые документы.

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).
2. Федеральный закон № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013.
3. Федеральный закон № 273 «Об образовании» от 29.12.2012.
4. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 30.12.2015) Далее: ТК РФ.
5. Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016)

Нормативные правовые акты

Все нормативные акты доступны для изучения в Справочно-поисковой базе «Консультант Плюс»

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).
2. Федеральный закон № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013.
3. Федеральный закон № 273 «Об образовании» от 29.12.2012.
4. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 30.12.2015) Далее: ТК РФ.
5. Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016).

6.5. Интернет-ресурсы.

1. Сайт: Министерства труда и соц.защиты РФ <http://www.rosmintrud.ru/>
2. Сайт: Министерства образования <http://минобрнауки.РФ/>
3. <http://ecsocman.hse.ru> – Электронный портал «Экономика. Социология. Менеджмент»;
4. <http://soc.lib.ru/su/> – электронная библиотека.
5. Системы «Консультант+»

Электронно-образовательные ресурсы на сайте научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
2. Научно-практические статьи по экономике и финансам Электронной библиотеки ИД «Гребенников» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

6.6. Иные источники.

Лекции и семинарские занятия проводятся с применением мультимедийных и Интернет-технологий. В процессе обучения может быть также использовано компьютерное тестирование.

Аудиторные занятия проводятся с применением интерактивных технологий, технологий проблемного обучения, обеспечивающих активизацию самостоятельной деятельности обучающихся.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1	Специализированные залы для проведения лекций:
2	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов