Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Утверждаю
Проректор по учебной работе
_____ В.Н. Чумаков
«28» августа 20 17 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«*КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ*»

Направление подготовки
39.03.02 Социальная работа
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Социальная работа в системе социальных служб

Форма обучения
очная

Гатчина
2017

Рабочая программа по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02– Социальная работа. Направленность (профиль) образовательной программы – Социальная работа в системе социальных служб.

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами _____/ Седов Ю.Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____ / Заборовская О.В.

Руководитель ОП _____ / Сипунова Н.В.

Содержание

1. Пояснительная записка 4

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 5

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 6

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий 7

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 11

7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 13

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 13

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 14

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 18

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .19

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) 20

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) 21

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 21

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем 25

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 25

1. Пояснительная записка

Курс «Конфликтология в социальной работе» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 39.03.02 – Социальная работа

Цель преподавания дисциплины

Изучение «Конфликтологии» является необходимым для будущих социальных работников и для руководителей любого уровня, призванных играть ключевую роль в преодолении конфликтных ситуаций. Поэтому, целью преподавания данной дисциплины служит, *во-первых*, приобретение студентами прочных навыков в распознавании непосредственных причин и мотивов возникающих конфликтов и, *во-вторых,* овладение искусством управления противоборствующими столкновениями, которое в наибольшей мере позволяет использовать положительный потенциал конфликтов и сводить к минимуму их отрицательные последствия.

Задачи курса:

- помочь студентам освоить понятийный аппарат данной научной дисциплины (составление словаря конфликтолога);

- дать представление об основных факторах, структуре и типах конфликтов;

- ознакомить студентов с этапами развития конфликта;

- рассмотреть возможные модели эффективного управления развитием конфликта;

- освоить методику преодоления социальных и политических столкновений;

- выработать у студентов навыки в деле профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе;

- получить конкретное представление о примирительных процедурах.

В ходе изучения данной дисциплины предусмотрен оперативный контроль качества усвоения лекционного материала. Он состоит в решении контрольных вопросов и выполнении тестовых заданий по всем разделам курса в письменной форме. Каждый месяц должна проводиться контрольная работа, а в течении всего семестра пишется реферат по заданной или самостоятельно выбранной теме.

Поставленными задачами определено и содержание данного курса, которое дает систематический свод теоретических и практических знаний о конфликтах.

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

Дисциплина «*Конфликтология в социальной работе*» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

ОПК-7 способностью обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления	**Знать:** Основы конфликтологии, типы конфликтов и способы их разрешения в профессиональной деятельности. **Уметь:** разрешать сложные конфликты в процессе управления социальным обслуживанием населения. **Владеть:** основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами.
ОК-6–способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**Знать:** виды и способы урегулирования конфликтов в социальных группах. **Уметь:** работать в коллективе, эффективно разрешать конфликтные ситуации, обусловленные социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями. **Владеть:** навыками использования инструментов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *Б1.Б.31* «*Конфликтология в социальной работе*» является обязательной дисциплиной базовой части для подготовки студентов по направлению *39.03.02 – Социальная работа*.

Очная форма

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция

ОПК-7	Этические основы социальной работы	Дисциплина является последней в формировании данной компетенции
ОК-6	Культурология Социология Этические основы социальной работы	Дисциплина является последней в формировании данной компетенции

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Очная форма обучения

Семестр		4
Всего часов/з.ед		72/2
Аудиторная контактная работа	*Лекции*	26
	Практич. занятия	28
Самостоятельная работа		17
Вид промежуточной аттестации (контакт. раб./самост.раб.)	*Зачет*	1/-

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Распределение часов учебной работы студентов очной формы обучения

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
1.	Формирование конфликтологии как научной дисциплины	7	2	3	2	*Э. Дюркгейм* о двоякой роли конфликта: с одной стороны, он служит симптомом социальных проблем, а с другой стороны, он является средством достижения социального равновесия.*Г. Зиммель*о «чистых формах социализации» и о конфликте в том числе. Введение в научный оборот термина «социология конфликта».Зависимость конфликтного поведения от психологических факторов. *Психоанализ З. Фрейда.* Сексуальные факторы и межличностные отношения. Адаптация индивида к социальной среде. Типология психологических типов *К. Г. Юнга.*
2	Методы изучения конфликтов	7	2	3	2	Изучение компонентов конфликтного взаимодействия и выработка практических рекомендаций с целью управленческого влияния на противоборствующие стороны. *Общенаучные* методы изучения природы конфликтов:1) анализ и синтез;2) дедукция и индукция;3) абстрагирование;4) классификация;5) моделирование.*Теоретические* методы:1) системный метод;2) структурно-функциональный анализ;3) метод сравнения.*Эмпирические* методы:1) наблюдение (включенное и невключенное);2) социометрические тесты, социоматрицы и социограммы (для оценки межличностных эмоциональных связей в группе);3) анализ документов (первичных и вторичных);4) опрос (анкетирование и интервьюирование);5) метод

						экспертной оценки;6) эксперимент («инсценировка»).Общепризнанные тесты и опросники, позволяющие выявить степень конфликтности личности:
3	Источники и причины конфликто в	7	2	3	2	Главные источники возникновения конфликтов: индивидуальные особенности людей и эгоизм групповых интересов.Причины конфликтовбывают общие и частные.К *общим причинам* относят: - политические и экономические, связанные с ситуацией в стране; - демографические, обусловленные полом, возрастом, этносом и др.; - социально-психологические, имеющие место в социальных группах; - индивидуально-психологические, отражающие индивидуальные особенности личности (способности, характер, темперамент). *Частные причины* определяются спецификой конкретного вида конфликта.
4	Структура и динамика конфликта	7	2	3	2	Структурные элементы конфликта: с одной стороны, это непосредственные участники (оппоненты, субъекты), а с другой стороны, это сам предмет конфликта (проблема, требующая своего решения). Косвенные участники, которые так или иначе задеты разгоревшимся конфликтом, но не втянуты в него. Лица, выступающие в роли посредников или арбитров. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта. Стадии и фазы конфликта.
5	Профилактика конфликтных ситуаций	7	3	3	1	Интеграция целей, формирование структурных связей между подразделениями и должностями, зафиксировать их в организационно-распорядительных документах, обеспечение баланса прав и обязанностей своих подчиненных, метод делегирования полномочий. Сбалансированная политика в области *мотивации* как средство профилактики конфликтов. *Монетарные*

						*формы*поощрения. *Немонетарные формы* поощрения
6	Формы и стили конфликтного поведения	8	3	3	2	Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. *Пять стилей* поведения в конфликтах. Для обучения менеджеров применяют схему К. Томаса – Р. Киллмена.1. *Уклонение* характеризуется стремлением выйти из конфликтного поля. 2. *Приспособление* – это стиль поведения, который направлен на смягчение конфликта и восстановление гармонии во взаимоотношениях посредством уступчивости. 3. *Конфронтация* – это активный стиль конфликтного поведения, ориентированный исключительно на достижение собственных целей без учета интересов другой стороны, а зачастую и в ущерб им. 4. *Сотрудничество* нацелено на реализацию участниками конфликта собственных интересов, но в отличие от конфронтации, оно предполагает совместный поиск взаимовыгодного решения. 5. *Компромисс* означает расположенность участников конфликта к снятию разногласий на основе взаимных уступок и частичного удовлетворения своих интересов.
7	Правила переговорного процесса	8	3	3	2	Ведение переговоров состоит из нескольких этапов: подготовка к переговорам; переговорный процесс; анализ результатов договоренности.На *подготовительном этапе* необходимо, во-первых, решить ряд организационных вопросов относительно времени и места встречи, состава ее участников с обеих сторон, а во-вторых, проработать основное содержание переговоров, которое заключает в себе анализ проблемы, определение возможных вариантов решения и составление необходимых документов.*Переговорный процесс* предполагает:а) выяснить точку зрения оппонента, следя за его аргументацией и демонстрируя ему свое полное внимание и умение слушать;б) максимально реализовать собственную позицию;в) согласовать позиции и выработать договоренности путем взаимных уступок.Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы.

8	Участие третьей стороны в разрешении конфликта (медиация)	8	3	3	2	Способы вмешательстватретьей стороны. А) *Контактное вмешательство* осуществляет субъект, имеющий специальную подготовку и опыт в тех вопросах, которые стали предметом разногласий. Б) *Спонтанное вмешательство* осуществляет не специалист, а лицо, заинтересованное в разрешении спора и улучшении испорченных отношений. В) Третья сторона может *самостоятельно вмешиваться* в конфликт, например, когда требуется оперативно устранить угрозу применения насилия, если третьей стороне лично невыгоден конфликт, если третья сторона имеет возможности удовлетворить интересы соперников. Г) Вмешательство в результате *добровольного обращения* участников конфликта.
9	Технологии управления конфликтами	7	3	2	1	Технологии управления конфликтом на всех стадиях его развития.1. На *предконфликтной*стадии внимание направляется: а) на *прогнозирование* возникновения конфликтной ситуации: изучаются взаимодействия между людьми, их психологические особенности и возможные изменения в производственной и организационной структуре; б) на *профилактику* конфликта.2. Настадии *протекания* конфликта необходимо обеспечить условия для его завершения (окончательного или временного). 3. *После разрешения* конфликтной ситуации осуществляется анализ негативных последствий, делаются выводы о степени преодоления причин конфликта и принимаются меры к противодействию их нового возникновения
10	Организационный и нормативный механизм управления конфликтами	6	3	2	1	Структурные методы разрешения организационных конфликтов:1. *Разъяснение требований к работе* – составление соответствующих должностных инструкций и разработка регламентирующих документов, которые предписывают распределение функциональных прав и обязанностей по уровням управления.2. Использование *управленческой иерархии.* Привлечение должностных лиц организации помогает разрешить спорные вопросы, т.к. подчиненные обязаны выполнять указания своего руководителя.3. Создание *справедливой системы вознаграждения.* Важно, чтобы она не стимулировала деструктивное поведение.4. *Объединение усилий* всех сотрудников организации достигается открытостью общих целей.5. Рекомендации по управлению

						конфликтом.
	Зачет	1		1		
	Итого за семестр	**72**	**26**	**29**	**17**	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов на очной форме обучения

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля*
	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	4	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	4	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и написание контрольной работы)	4	Тесты, контрольная работа
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (ситуационные задачи)	5	Устное собеседование, Тестирование, ситуационные

			задачи

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 chttp://znanium.com/bookread2.php?book=368679
2) Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.http://znanium.com/bookread2.php?book=405091
3) Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 chttp://znanium.com/bookread2.php?book=420956
4) Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 chttp://znanium.com/bookread2.php?book=872787
5) Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 324 с.http://znanium.com/bookread2.php?book=415117
6) Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с.http://znanium.com/bookread2.php?book=415182
7) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «*Конфликтология в социальной работе*».

7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «*Конфликтология в социальной работе*» направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-7 способностью обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления

Этапы формирования компетенции

1 этап	2 этап	3 этап
Этические основы социальной работы (4 семестр)	Деонтология социальной работы (5 семестр)	**Конфликтология в социальной работе** **(7 семестр)**

ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Этапы формирования компетенции

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Культурология (1 семестр)	Социология (2 семестр)	Этические основы социальной работы (4 семестр)	**Конфликтология в социальной работе** **(7 семестр)**

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			незачет (0-54 баллов)	**зачет (55-69 баллов)**	**зачет (70-84 балла)**	**зачет (85-100 баллов)**
3 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОПК-7	**Знания:** - Основы конфликтологии, типы конфликтов и способы их разрешения в профессиональной деятельности	Не знает основы: - конфликтологии, типы конфликтов и способы их разрешения в профессиональной деятельности	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - типы конфликтов и способы их разрешения в профессиональной деятельности	Знает достаточно в базовом объеме: - основы конфликтологии, типы конфликтов и способы их разрешения в профессиональной деятельности	Демонстрирует высокий уровень знаний: - основконфликтологии: типы конфликтов и способы их разрешения в профессиональной деятельности.
		Умения: -разрешать сложные конфликты в процессе	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при:	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: - разрешении	Демонстрирует высокий уровень умений при: - разрешении

		управления социальным обслуживанием населения	ошибки при: -разрешении сложных конфликтов в процессе управления социальным обслуживанием населения	- разрешении сложных конфликтов в процессе управления социальным обслуживанием населения	сложных конфликтов в процессе управления социальным обслуживанием населения	сложных конфликтов в процессе управления социальным обслуживанием населения
		Навыки: основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения: - основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок - основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами	Владеет базовыми приемами: - профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами	Демонстрирует владения на высоком уровне: навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			незачет (0-54 баллов)	**зачет (55-69 баллов)**	**зачет (70-84 балла)**	**зачет (85-100 баллов)**
4 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОК-6	**Знания:** виды и способы урегулирования конфликтов в социальных группах. .	Не знает основы: урегулирования конфликтов в социальных группах	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - видов и способов урегулирования конфликтов в социальных группах.	Знает достаточно в базовом объеме: виды и способы урегулирования конфликтов в социальных группах.	Демонстрирует высокий уровень знаний: - видов и способов урегулирования конфликтов в социальных группах.
		Умения: эффективно разрешать конфликтные ситуации,	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при:	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: -эффективном	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: -эффективном разрешениконфликт	Демонстрирует высокий уровень умений при: -эффективном разрешениконфликт

		обусловленные социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями	-эффективном разрешенииконфликтных ситуаций, обусловленных социальными, этническими, конфессиональным и и культурными различиями	разрешении конфликтных ситуаций, обусловленных социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями	ных ситуаций, обусловленных социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями	ных ситуаций, обусловленных социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями
		Навыки: Владеть навыками использования инструментов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе методиками профилактики ксенофобии в социальных группах	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения: - навыкамииспользованияинструментов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок - навыкамииспользованияинструментов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе	Владеет базовыми приемами: - использованияинструментов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе	Демонстрирует владения на высоком уровне: навыкамииспользованияинструментов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 1

По дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

2017-2018уч.год

Теоретические вопросы:

1. Предмет конфликтологии.
2. Общественные нормы и их роль в урегулировании конфликтов

Практическое задание:

Разработайте план примирительных процедур при разрешении трудовых споров в турфирме.

Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В.

_____

(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 2

По дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

2017-2018уч.год

Теоретические вопросы:

1. Методы изучения конфликтов.
2. Модели поведения и типы конфликтных личностей

Практическое задание:

Составьте подробный сценарий контакта с конфликтующими сторонами и определите стратегию медиации.

Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В.

_____

(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 3

По дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

2017-2018уч.год

Теоретические вопросы:

1. Определение конфликта и его основные черты.
2. Стили конфликтного поведения.

Практическое задание:

Разработайте тест на уровень покладистости или неуживчивости работника.

Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В.

_____

(подпись)

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных

профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
Баллы	55-69	70-84	85-100
Оценка	зачтено		

Оценка **«зачтено»** (более 55 баллов) ставится, если обучающийся освоил программный материал всех разделов, знает отдельные детали, последователен в изложении программного материала, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка **«незачтено»** (менее 55 баллов) ставится, если обучающийся не знает отдельных разделов программного материала, непоследователен в его изложении, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

1. **а) основная литература:**

1) Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с.http://znanium.com/bookread2.php?book=415182

2) Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:

НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.http://znanium.com/bookread2.php?book=405091
3) Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 chttp://znanium.com/bookread2.php?book=420956

б) дополнительная литература:

1. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с http://znanium.com/bookread2.php?book=368679
2. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 с http://znanium.com/bookread2.php?book=872787
3. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 324 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=415117
4. Седов Ю.Г. Современные теории социального благополучия: управленческие технологии обеспечения: учебник для студентов бакалавриата - Гатчина : Изд-во ГИЭФПТ, 2015. - 169 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

2) Электронная библиотека www.znanium.com

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения

вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременного обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку,

определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Конфликтология в социальной работе*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое

внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

1) Операционная система (Microsoft *Проприетарная*);
2) Пакет офисных программ Microsoft Office *Проприетарная*;
3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF Foxit Reader (*GNU Lesser General Public License*);
4) Интерпретатор HTML кода, а также другие языки разметки web-страниц Mozilla Firefox (*GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:№10(ул. Рощинская, 5)	1
2.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 10а(ул. Рощинская, 5)	1
3.	Технические средства:	

	экран настенный № 10а	1
	мультимедийный проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	4
4	Специализированные аудитории	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы, № 43(ул. Рощинская, 5)	1
5	Технические средства	
	компьютер с программным обеспечением № 43	17

Пронумеровано и
прошито 27 листов

Зав. УМО _____ М.Г. Ковязина

Учебно-методический отдел