

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талорский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

**Программа дисциплины**  
Управление конфликтами Б1.Б.12

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Бизнес-аналитика в управленческой деятельности

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Камашева А.В.

**Рецензент(ы):**

Фахрутдинова Е.В.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Фахрутдинова Е. В.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 949950317

Казань  
2017

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) Камашева А.В.

### 1. Цели освоения дисциплины

Сформировать у студентов конфликтологическую компетентность на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.12 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Дисциплина "Управление конфликтами" базируется на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении дисциплин: "Менеджмент", "Управление персоналом" и др. Междисциплинарный подход к преподаванию и изучению управлением конфликтами является важным условием успешности овладения студентами учебной дисциплины. Изучение программного материала должно способствовать формированию у студентов конфликтологической компетентности и овладению современными методами управления человеческими ресурсами.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции                       | Расшифровка приобретаемой компетенции  |
|--|--|
| ОК-5<br>(общекультурные компетенции)   | способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия   |
| ОК-6<br>(общекультурные компетенции)   | способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия   |
| ПК-1<br>(профессиональные компетенции) | владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры |
| ПК-2<br>(профессиональные компетенции) | владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде   |

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

причины, по которым процесс преобразований создает предпосылки для возникновения конфликтов;

позитивные и негативные последствия конфликтов;

уровни конфликтов в организации.

2. должен уметь:

распознать причину конфликта;

определить этап процесса конфликта;

выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации.

3. должен владеть:

стратегиями и методами управления конфликтами;

методом разрешения конфликта через сотрудничество;

методом картографии конфликта.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- конструктивно и доказательно высказывать собственное мнение о проблемах конфликтологии как теории и практики, а так же о тенденциях развития отечественной и зарубежной конфликтологии;

- предупреждать и регулировать конфликты различных видов;

- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в производственной сфере;

- определять условия и способы предупреждения производственных конфликтов;

- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения трудовых конфликтов;

- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

| N | Раздел<br>Дисциплины/<br>Модуля | Семестр | Неделя<br>семестра | Виды и часы<br>аудиторной работы,<br>их трудоемкость<br>(в часах) |                         |                        | Текущие формы<br>контроля |
|---|---------------------------------|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|---------------------------|
|   |                                 |         |                    | Лекции  | Практические<br>занятия | Лабораторные<br>работы |                           |

|    |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 1. | Тема 1.<br>Возникновение и<br>развитие |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|

конфликтологии как теории и практики

2

1-2

2

3

0

Устный опрос

| N  | Раздел<br>Дисциплины/<br>Модуля  | Семестр | Неделя<br>семестра | Виды и часы<br>аудиторной работы,<br>их трудоемкость<br>(в часах) |                         |                        | Текущие формы<br>контроля                         |
|----|--|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|---|
|    |  |         |                    | Лекции  | Практические<br>занятия | Лабораторные<br>работы |   |
| 2. | Тема 2. Конфликт как<br>основная категория<br>конфликтологии   | 2       | 3-4                | 4   | 3                       | 0                      | Устный опрос<br>Письменное<br>домашнее<br>задание |
| 3. | Тема 3. Источники,<br>объективные и<br>субъективные причины<br>возникновения<br>конфликтных ситуаций         | 2       | 5-6                | 2   | 3                       | 0                      | Письменная<br>работа                              |
| 4. | Тема 4. Структурная<br>модель конфликта  | 2       | 7-8                | 4   | 3                       | 0                      | Творческое<br>задание                             |
| 5. | Тема 5. Функции<br>конфликта, их<br>позитивные и<br>негативные<br>проявления                                 | 2       | 9-10               | 2   | 3                       | 0                      | Контрольная<br>работа                             |
| 6. | Тема 6. Стратегия<br>поведения в<br>конфликтных<br>ситуациях   | 2       | 11-12              | 2   | 3                       | 0                      | Реферат   |
| 7. | Тема 7. Основы<br>предупреждения<br>конфликтов   | 2       | 13-14              | 4   | 3                       | 0                      | Творческое<br>задание                             |
| 8. | Тема 8. Роль<br>конфликтологии в<br>управлении<br>персоналом   | 2       | 15-16              | 4   | 3                       | 0                      | Контрольная<br>работа                             |
| 9. | Тема 9. Роль<br>менеджера по<br>персоналу в<br>предупреждении и<br>разрешении<br>конфликтов в<br>организации | 2       | 17-18              | 2   | 4                       | 0                      | Презентация                                       |
|    | Тема . Итоговая<br>форма контроля  | 2       |                    | 0   | 0                       | 0                      | Зачет   |
|    | Итого  |         |                    | 26  | 28                      | 0                      |   |

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов. Современные взгляды на конфликт. Междисциплинарные связи конфликтологии. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

**Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Понятие конфликта. Проблема эволюции конфликта. Конфликт как тип трудной ситуации. Объект и предмет конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Признаки стрессового напряжения. Основные периоды и этапы динамики конфликта. Формирование "образа врага" в конфликте. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики. Активная релаксация (расслабление).

**Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные. Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту. Естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности. Недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ. Несбалансированность ролевых отношений между людьми.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Личностные причины конфликтов. Внутригрупповой фаворитизм. Конкурентный характер во взаимоотношениях. Стремление к власти. Психологическая несовместимость.

**Тема 4. Структурная модель конфликта**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Цели участников конфликта. Конфликтная деятельность участников. Среда конфликта. Границы конфликта: пространственные, временные, внутрисистемные.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Участники конфликта: первичные, вторичные, косвенные третьи силы. Ранг, социальный статус, сила. Роли участников конфликта.

**Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Интеграция персонала. Активизация социальных связей. Сигнализация об очагах социальной напряженности. Инновация, содействие творческой инициативе. Трансформация (преобразование) деловых отношений. Информация об организации и ее персонале.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Материальная сфера конфликта. Духовно-нравственная сфера конфликта.

**Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Соперничество. Компромисс. Избегание. Приспособление. Сотрудничество. Диагностика степени реагирования в конфликтной ситуации.

**Тема 7. Основы предупреждения конфликтов**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Прогнозирование и профилактика конфликтов. Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта. Переговорный процесс при межличностном конфликте

**Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей. Способы и технология предотвращения конфликтов в управлении персоналом.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Анализ межличностных противоречий и конфликтов в организации. Характеристика основных функций менеджера, оценка эффективности его деятельности в сфере предотвращения конфликтов.

**Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Роль менеджера по персоналу в разрешении конфликтных ситуаций. Прогнозирование, как основное направление управленческой деятельности менеджера. Профилактика конфликтов в организации.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Подбор, расстановка, адаптация и развитие персонала как средство предупреждения и разрешения конфликтов.

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

| N  | Раздел Дисциплины   | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|----|---|---------|-----------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 1. | Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики | 2       | 1-2             | подготовка к устному опросу           | 6                      | устный опрос                          |
| 2. | Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии                | 2       | 3-4             | подготовка домашнего задания          | 3                      | домашнее задание                      |
|    |   |         |                 | подготовка к устному опросу           | 3                      | устный опрос                          |



| №  | Раздел Дисциплины  | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|----|--|---------|-----------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 3. | Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций   | 2       | 5-6             | подготовка к письменной работе        | 6                      | письменная работа                     |
| 4. | Тема 4. Структурная модель конфликта   | 2       | 7-8             | подготовка к творческому экзамену     | 6                      | творческое задание                    |
| 5. | Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления                           | 2       | 9-10            | подготовка к контрольной работе       | 6                      | контрольная работа                    |
| 6. | Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях  | 2       | 11-12           | подготовка к реферату                 | 6                      | реферат                               |
| 7. | Тема 7. Основы предупреждения конфликтов   | 2       | 13-14           | подготовка к творческому экзамену     | 6                      | творческое задание                    |
| 8. | Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом  | 2       | 15-16           | подготовка к контрольной работе       | 6                      | контрольная работа                    |
| 9. | Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации | 2       | 17-18           | подготовка к презентации              | 6                      | презентация                           |
|    | Итого  |         |                 |                                       | 54                     |                                       |

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение дисциплины "Управление конфликтами" предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: выполнение ряда практических заданий с использованием мультимедийных программ, включающих подготовку и выступления студентов на семинарских занятиях с фото-, аудио-и видеоматериалами, использование таких методик как арт-терапия, проведение тестирований на приоритетное поведение в конфликте. Использование в учебном процессе активных форм проведения занятий, таких как ролевые и деловые игры, решение практических кейсов, разбор конкретных ситуаций.

### 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

## **Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Какие основные черты свойственны конфликту? 2. Дайте определение конфликта. 3. Определите значение классификации конфликтов. 4. Назовите основные признаки, типы и виды, по которым группируются конфликты в организациях. 5. Что общего и в чем заключаются различия между конфликтами потребностей, интересов и ценностей? 6. Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?

## **Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии**

домашнее задание , примерные вопросы:

Изучение рекомендованной литературы по теме лекции. Подготовка записки с описанием основных определений конфликта.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Перечислите основные функции конфликта. 2. Что характерно для функционально-позитивного конфликта в организации? 3. Какими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию? 4. Укажите отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта. 5. Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры. 6. Что такое инцидент? 7. Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта. 8. Назовите этапы и фазы конфликтной стадии. 9. В чем состоит сущность циклического развития конфликта на конфликтной стадии? 10. Назовите основные источники конфликтов в организации.

## **Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций**

письменная работа , примерные вопросы:

Кейс "Выход из конфликта"

## **Тема 4. Структурная модель конфликта**

творческое задание , примерные вопросы:

Подбор статистической информации по конфликтам в образовательном учреждении за последние 3-5 лет. Заполнение таблицы данными по типу и характеру конфликтов конкретного образовательного учреждения.

## **Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления**

контрольная работа , примерные вопросы:

Контрольная работа по пройденному материалу.

## **Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях**

реферат , примерные темы:

История конфликтологии Конфликтные личности. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов Стратегии, стили поведения в конфликте Внутрличностный конфликт Классификация межличностных конфликтов Основные типы конфликтов в организации Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях Профилактика стрессов в производственных ситуациях

## **Тема 7. Основы предупреждения конфликтов**

творческое задание , примерные вопросы:

Примерное творческое задание: Суть задания- ответить на вопросы, используя теоретический материал, психологические тесты и свой социальный опыт.

## **Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом**

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Виды внутриличностных конфликтов. 2. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. 3. Понятие межличностных конфликтов, их причины. 4. Особенности межличностных конфликтов, их динамика. 5. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны. 6. Групповой процесс: особенности, динамика. 7. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация. 8. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения. 9. Последствия и функции внутригруппового конфликта. 10. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов. 11. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания. 12. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование. 13. Трудовые конфликты и пути их разрешения. 14. Особенности инновационных конфликтов.

### **Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации**

презентация , примерные вопросы:

Итоговая презентация итогов группового анализа поведения в конфликтных ситуациях.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

1. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценно-стей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов
16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами
24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Методы принципиальных переговоров
32. Роль руководителя в управлении конфликтами

33. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
34. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
35. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
36. Этапы переговорного процесса
37. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта
38. Результативность медиаторской деятельности
39. Сущность, виды и функции переговоров
40. Динамика переговорного процесса
41. Психологический механизм переговорного процесса
42. Тактические приемы на переговорах
43. Психологические условия успеха на переговорах

### 7.1. Основная литература:

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>

Управление персоналом организации: Учеб. / А.Я.Кибанов, И.А.Баткаева и др.; Под ред. А.Я.Кибанова; ГУУ - 4-е изд., доп. и перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 695 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=444619>

Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. ? М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2015. ? 240 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=512837>

### 7.2. Дополнительная литература:

Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=419052>

Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. ? М. : ФЛИНТА, 2014. - 128 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=458059>

Анатомия трудового конфликта: Практическое пособие / В.А. Москвин. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 150 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=469855>

Журнал "Вопросы управления" // [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=37595](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=37595)

Журнал "Вестник экономики, права и социологии" // [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26558](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26558)

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Журнал Аналитика конфликта - <http://www.conflictology.narod.ru/>

Медиация и практическая конфликтология - <http://conflictology.spb.ru/>

Международная ассоциация конфликтологов - <http://www.confstud.ru/>

Теория и практика конфликтологии - <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict/>

Центр конфликтологии Института социологии РАН - <http://www.conflictolog.narod.ru/OldSite/Index.html>

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление конфликтами" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Для обеспечения данной дисциплины необходимо:

- оборудованные аудитории;
- учебники, учебные пособия и другие книги;
- научные журналы;
- доступ в Интернет;
- аудио-видео аппаратура;
- наглядные пособия.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Бизнес-аналитика в управленческой деятельности .

Автор(ы):

Камашева А.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.