

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт социально-философских наук и массовых коммуникаций
Отделение социально-политических наук



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Технологии урегулирования конфликтов

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Корпоративный конфликтменеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Маврин О.В. (Кафедра конфликтологии, Отделение социально-политических наук), mavrin_oleg@list.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-10	способностью отделять правовые, определять и применять альтернативные способы разрешения конфликтов (ADR), мирные и гуманитарные технологии урегулирования конфликта и поддержания мира, использовать социально-политические технологии реализации социального интереса в конфликте
ПК-11	способностью разрабатывать социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности, расширяющие пространство мирного взаимодействия
ПК-12	способностью разрабатывать социальные проекты, направленные на укрепление социально-партнерских отношений в социально-трудовой сфере и обществе в целом
ПК-15	осуществлять консультирование в конфликте, разрабатывать планы развития организаций, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций
ПК-16	способностью предупреждать, разрешать и управлять конфликтами в организациях, создавать атмосферу доверия, взаимопомощи в коллективе, редуцировать конфликтный потенциал организации в творческих потенциал, направленный на оптимизацию синергетического эффекта организационных отношений
ПК-2	готовностью к проведению прикладных и стандартных конфликтологических исследований, анализу и обобщению полученных результатов исследования, делать выводы и давать рекомендации заинтересованным учреждениям

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- ◆- знать основополагающие стратегии поведения в конфликте;
- знать основные направления посреднической деятельности;
- знать основные принципы и методы технологизации работы конфликтолога; уметь их использовать

Должен уметь:

- формулировать задачи для применения технологий урегулирования конфликтов;
- на практике применять такие технологии;
- оценивать эффективность их применения.

Должен владеть:

- ◆- навыками разработки и реализации программ урегулирования конфликтов;
- ◆- методикой проведения переговорного процесса;
- ◆способами конструктивного управления конфликтными ситуациями.

Должен демонстрировать способность и готовность:

демонстрировать теоретическое знание и практическое владение нормами профессиональной консультативной этики;

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.Б.8 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 37.04.02 "Конфликтология (Корпоративный конфликтменеджмент)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 1, 2 курсах в 2, 3 семестрах.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы) на 216 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 24 часа(ов), практические занятия - 40 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 98 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 54 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет во 2 семестре; экзамен в 3 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Общая теория конфликта.	2	2	2	0	2
2.	Тема 2. Основные типологии социальных конфликтов.	2	0	2	0	2
3.	Тема 3. Основные технологии урегулирования конфликтов.	2	0	2	0	6
4.	Тема 4. Стили разрешения конфликтов.	2	2	2	0	2
5.	Тема 5. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.	2	2	2	0	2
6.	Тема 6. Методы разрешения конфликтов.	2	0	2	0	2
7.	Тема 7. Способы (модели) решения социальных конфликтов.	2	2	2	0	2
8.	Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.	2	0	2	0	6
9.	Тема 9. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.	2	1	2	0	2
10.	Тема 10. Альтернативное урегулирование споров.	2	0	2	0	4
11.	Тема 11. Медиация как вид посредничества.	2	0	2	0	2
12.	Тема 12. Завершение конфликта.	2	1	2	0	2
13.	Тема 13. Мирное разрешение международных споров.	2	0	2	0	2
14.	Тема 14. Методы урегулирования конфликтов	3	6	7	0	30
15.	Тема 15. Медиация	3	8	7	0	32

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Итого		24	40	0	98

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Общая теория конфликта.

Понятия конфликта. Конфликтная ситуация. Инцидент. Разрешение конфликта.

Функции конфликта. общая модель конфликтов. Основные причины конфликта. Динамика конфликтов.

Тема 2. Основные типологии социальных конфликтов.

Экономические конфликты. Социально-бытовые конфликты. Социально-психологические конфликты.

Эмоциональные конфликты. Личностно-групповые конфликты. Продолжительность и протекания конфликтов.

Степень выраженности конфликтного противостояния. Конфликт когнитивный. Конфликты интересов.

Тема 3. Основные технологии урегулирования конфликтов.

Виды технологии урегулирования конфликтов. Принципы управления конфликтам. Алгоритм управления конфликтом. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Принципы управления конфликтами. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Последствия конфликтов.

Тема 4. Стили разрешения конфликтов.

Основные характеристики стиля соперничества. Сущность стиля сотрудничество. Компромисс как стиль урегулирования конфликта. Особенности избегания в конфликте. Приспособление и урегулирования конфликта. Понятие тактика отвлекающих действий, тактика использования промахов оппонента, тактика использования "канализации настроения". Стиль конкуренции. Стиль уклонения. Стиль сотрудничества. Стиль приспособления. Стиль компромисса.

Тема 5. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

Управление конфликтом. Основные стратегии управления конфликтом. Тактические приемы решения конфликтных противоречий. Виды тактик воздействия на оппонента.

Тема 6. Методы разрешения конфликтов.

Структурные методы. Методы разрешения конфликтов. Умения разрешения конфликтов. Способы изменение конфликтной ситуации. Решение проблемы. Ответные агрессивные действия.

Тема 7. Способы (модели) решения социальных конфликтов.

Понятие разрешение социального конфликта. Насильственные (репрессии, демонстрация силы, разные формы принуждения) мирных (переговоры, соглашение, компромиссы) модель решения конфликта. Решения противоречия и выхода из состояния конфликта. Разрешение социального конфликта. Модель решения конфликта. Способы (модели), решения противоречия: силовую модель, интегральная модель.

Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.

Понятие переговоров. Виды и классификация переговоров. Участники переговорного процесса. Типы совместных решений участников переговоров. Результат проведения переговоров. Основные части переговоров. Функции переговоров. Правила переговорного процесса. Тактики переговоров.

Тема 9. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.

Посредническая деятельность по разрешению конфликтов. Сущность посредничества в разрешении конфликта. Посредничество. Роль третьей стороны в конфликте. Виды посреднической деятельности. Оценка эффективности посреднической деятельности.

Тема 10. Альтернативное урегулирование споров.

Альтернативное урегулирование споров. Методы и техники альтернативного урегулирования споров. Третейский суд.

Тема 11. Медиация как вид посредничества.

Понятие медиации. Медиаторы. Признаки медиаторства. Процесс проведения медиации.

Тема 12. Завершение конфликта.

Понятие завершения конфликта. Формы завершения конфликта. Формы завершения конфликта с участием третьей стороны. Предотвращение и мирное урегулирование.

Тема 13. Мирное разрешение международных споров.

Урегулирование конфликтов. Положения необходимые для урегулирования конфликтов. Международные организации. Гаагская Конвенция. Согласительные способы мирного разрешения споров (переговоры, консультации, следственные комиссии, добрые услуги, примирение). Арбитраж и судебные органы. Решение конфликта

Тема 14. Методы урегулирования конфликтов

Посредническая деятельность по разрешению конфликтов, переговоры

Тема 15. Медиация

Понятие медиации. Медиаторы. Признаки медиаторства. Процесс проведения медиации.

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

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Центр конфликтологии - www.isras.ru/crs.html
2. Институт ситуационного анализа и новых технологий (ИСАНТ) - www.sitnikov.com/market/company/isant/
3. Московский общественный научный фонд - www.rsci.ru/grants/fonds/113.php
4. Сайт международной ассоциации конфликтологов - www.confstud.ru.
5. Международный институт исследований проблем мира (Стокгольм) - www.sipri.org.

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В лекционных занятиях разбираются вопросы того, какие конфликты и как люди переживают, как они могут избегать конфликтов. Но если это невозможно, то как они могут конфликт разрешить. Существует всего лишь три способа разрешения конфликта: силовой, судебное разбирательство и внесудебное урегулирование (переговоры) в цивилизованном обществе силовой метод неприменим и тогда остаются суд и альтернативное разрешение споров. Некоторые из них детально разбираются на лекционных занятиях.
практические занятия	Практические занятия посвящены отработке навыков, без которых немислима работа с любыми конфликтами. Кроме того, осуществляется демонстрация примеров конфликтных ситуаций, а также представляется широкая палитра множества вариантов их разрешения. В связи с этим требуется активное участие студентов в моделируемых ситуациях.
самостоятельная работа	В процессе выполнения самостоятельной работы студентам лучше всего прибегнуть к изучению разных источников, чтобы складывалось полноценное представление об изучаемом курсе. Даже, если используется такой ресурс как интернет, то рекомендуется изучить разные ссылки, обратить внимание на периодическую литературу.
зачет	За время обучения слушатели, посещающие занятия в рамках данного курса, довольно легко усваивают весь материал. Как правило, сложностей со сдачей зачета не возникают, поскольку аттестация проводится в устной форме. Слушателям не предоставляется времени для продолжительной подготовки, поэтому ответы на вопросы звучат конкретно и четко.
экзамен	За время обучения слушатели, посещающие занятия в рамках данного курса, довольно легко усваивают весь материал. Как правило, сложности со сдачей экзамена не возникает, поскольку аттестация проводится в устной форме. Слушателям не предоставляется времени для продолжительной подготовки, поэтому ответы на вопросы звучат конкретно и четко.

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 37.04.02 "Конфликтология" и магистерской программе "Корпоративный конфликтменеджмент".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.8 Технологии урегулирования конфликтов

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Корпоративный конфликтменеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

1. Емельянов, Станислав Михайлович. Практикум по конфликтологии: учебное пособие для студентов высших учебных заведений по специальностям "Психология", "Юриспруденция", "Менеджмент организации", "Социальная антропология", "Связи с общественностью", "Социальная работа" / С. М. Емельянов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург и др.: Питер: Питер Пресс, 2009. - 378 с.
2. Кибанов А. Я., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология: Учебник. - (Серия "Высшее образование") / Ворожейкин И. Е. ИНФРА-М, 2002. - 240 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=38647>
3. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=203000#none#>
4. Козырев, Геннадий Иванович. Политическая конфликтология: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки ВПО 030200 "Полито-логия" / Г. И. Козырев. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008. - 430 с.
5. Щеглова Т.М. Конфликтология: учебное пособие / Щеглова Т.М. - Шуя: Изд-во: ГОУ ВПО "ШГПУ", 2010. - 101 с. // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=8714&ln=ru&search_query=конфликтология
6. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=305815>.
7. Международные отношения: теории, конфликты, движения, организации: учеб. пособие / П. А. Цыганков, Г. А. Дробот, М. М. Лебедева и др.; под ред. проф. П. А. Цыганкова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 336 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=246855>
8. Анцупов А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шпилов. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Эксмо, 2011. - 509 с. (50 экз.)

Дополнительная литература:

1. Алексеева Т.А. Современные политические теории / Т.А. Алексеева - М.: РОС-СПЭН, 2000. - 343 с.
2. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В.И. Андреев - М.: Народное образование, 1995. - 128 с.
3. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И.Шпилов, - Изд. 2-е. - Эксмо, 2010. - 656 с.
4. Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры / В.Ю. Большаков, - СПб.: Социально-психологический центр, 1996. - 380 с.
5. Галустова О.В. Конфликтология в вопросах и ответах: Учебное пособие для вузов / О.В. Галустова,- М.: Проспект, 2010г. - 216 с.
6. Емельянов С. М. Практикум по Конфликтологии / С. М. Емельянов, - СПб.: Питер, 2009. - 384 с.
7. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: Учебник для среднего профессионального образования / Г.И. Козырев, - М.: Инфра-М, Форум. - 2010. - 240 с.
8. Конфликтный диалог: работа с пластами значений для продуктивных взаимоотношений / под редакцией Х. Киселёва, - М.: Гуманитарный центр.- 2010г. - 416 с.

9. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; ГУУ. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 302 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=91538>
10. Лоуренс Саскайнд, Шамлиакшвили Цисана, Демчук Артур. Менеджмент трудных решений в XXI веке. Секрет построения консенсуса, или как сделать так, чтобы довольны были все / С. Лоуренс, Ц. Шамлиакшвили, А. Демчук. М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009 - 208 с.
11. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение: Методы изучения / Н.И. Леонов, - СПб.: Питер, 2005. - 240 с.
12. Ликсон Ч. Конфликт / Ч. Ликсон, - СПб.: Питер Паблшинг, 1997. - 160 с.
13. Мастенбрук В. Переговоры / В. Мастенбрук, - Калуга: КаИС, 1994. - 176 с.
14. Мастенбрук В. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / В. Мастенбрук, - М.: ИНФРА-М, 1996. - 256 с.
15. Махтельд Пель. Приглашение в медиацию. Практическое руководство, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / П. Махтельд.- М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009 - 400 с.
16. Основы конфликтологии: уч. пособие / отв. ред. В.Н. Кудрявцев. - М.: Юрист, 1997. - 200 с.
17. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов / В.А. Светлов. Учебное пособие. - М. Книжный дом Либерком, 2009 -304 с.
18. Тагиров Э.Р. Конфликты в обществе: от противостояния к согласию / Э.Р. Тагиров, Л.С. Тронова. - Казань: Изд-во КФЭИ, 1996. - 240 с.
19. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. - М.: ЭКМОС, 1998. - 264 с.
20. Чанышев А.А. История политических учений. Классическая западная традиция (античность-первая четверть XIX в) / А.А. Чанышев. - М.: РОССПЭН, 2000. - 479 с.
21. Цыбульская М.В. Конфликтология : учебно-практическое пособие. - М: центр ЕАОИ, 2010. - 312 с. // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7666&ln=ru&search_query=конфликтология

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.8 Технологии урегулирования конфликтов

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Корпоративный конфликтменеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.