

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



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины Технология урегулирования конфликтов

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

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. (доцент) 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
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию
ПК-7	способностью определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира

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.16 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 37.03.02 "Конфликтология (Управление коммуникациями: переговоры и посредничество)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 4 курсе в 7, 8 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 7 зачетных(ые) единиц(ы) на 252 часа(ов).

Контактная работа - 108 часа(ов), в том числе лекции - 40 часа(ов), практические занятия - 68 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 90 часа(ов).

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

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 семестре; экзамен в 8 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.	7	2	4	0	0
2.	Тема 2. Основные типологии социальных конфликтов.	7	2	6	0	0
3.	Тема 3. Основные технологии урегулирования конфликтов.	7	4	6	0	
4.	Тема 4. Стили разрешения конфликтов.	7	4	4	0	14
5.	Тема 5. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.	7	6	6	0	0
6.	Тема 6. Методы разрешения конфликтов.	7	2	8	0	4
7.	Тема 7. Способы (модели) решения социальных конфликтов.	8	2	16	0	10
8.	Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.	8	0	1	0	6
9.	Тема 9. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.	8	1	1	0	4
10.	Тема 10. Альтернативное урегулирование споров.	8	0	1	0	0
11.	Тема 11. Медиация как вид посредничества.	8	0	1	0	10
12.	Тема 12. Завершение конфликта.	8	1	1	0	10
13.	Тема 13. Мирное разрешение международных споров.	8	0	0	0	10
14.	Тема 14. Методы урегулирования конфликтов	8	8	4	0	12
15.	Тема 15. Медиация	8	8	9	0	10
	Итого		40	68	0	90

4.2 Содержание дисциплины (модуля)**Тема 1. Общая теория конфликта.**

Понятия конфликта. Структура конфликта. Внутренняя и внешняя среда конфликта. Конфликтная ситуация. Инцидент. Разрешение конфликта.

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

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. Возможности и издержки. Основные стратегии управления конфликтом. Тактические приемы решения конфликтных противоречий. Виды тактик воздействия на оппонента. Стратегия открытого сотрудничества, стратегия активного сотрудничества. Аналитическая стратегия.

Тема 6. Методы разрешения конфликтов.

Структурные методы. Методы разрешения конфликтов. Законодательные методы, силовые методы, альтернативные методы разрешения конфликтов. Умения разрешения конфликтов. Способы изменения 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, интегральную 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 (медиация, переговоры, экспертная оценка и т.д.). Оценка эффективности посреднической деятельности.

Тема 10. Альтернативное урегулирование споров.

Системам альтернативного урегулирования споров. История появления методов альтернативного урегулирования споров. Методы и техники альтернативного урегулирования споров. Третейский суд. Арбитражный суд. Альтернативные методы урегулирования споров в России и Западных странах.

Тема 11. Медиация как вид посредничества.

Понятие "медиация". История появления медиации. Базовые принципы медиации. Функции медиатора. Критерии медиабельности и немедиабельности случая. Признаки медиаторства. Процесс проведения медиации. Стадии медиации. Сближение позиций в медиации. Адекватная реакция на эмоции сторон медиатора.

Тема 12. Завершение конфликта.

Понятие завершение конфликта. Формы завершения конфликта. Формы завершения конфликта с участием третьей стороны. Предотвращение и мирное урегулирование. Основные отличия урегулирования от завершения конфликтов. Ключевые аспекты стадий разрешения и постконфликтной.

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

Силовые методы, законодательные методы, альтернативные методы.

Переговоры, медиация, третейский суд, фасилитация, модерация, посредничество. Отличия методов. Положительные и отрицательные аспекты применения методов урегулирования конфликтов.

Посредническая деятельность по разрешению конфликтов, переговоры

Тема 15. Медиация

Понятие "медиация". История появления медиации в разных странах. Базовые принципы медиации. Функции медиатора, Стадии проведения медиации. Признаки медиабельности случая. Признаки немедиабельности случая. Процесс проведения медиации.

Расширение ресурсов работы медиатора. Функция "генератор идей" медиатора.

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 З++ - 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	Систематическая работа на лекционных занятиях под руководством преподавателя и добросовестное выполнение заданий преподавателя, а также выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в лекционном материале; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования залог успешного освоение материала
практические занятия	Обучающийся может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции в своей практической деятельности при проведении собственных научных и практических исследований по одной или нескольким актуальным проблемам для юриспруденции; подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах по проблемам изучаемого направления.
самостоятельная работа	Активная самостоятельная работа студентов возможна только при наличии серьезной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор - подготовка к дальнейшей эффективной профессиональной деятельности. Особое внимание следует уделять внутренним факторам, способствующим активизации самостоятельной работы.
зачет	Зачет как форма промежуточного контроля и организации обучения служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков. Зачет проводится устно или письменно по решению преподавателя, в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на зачет. По решению преподавателя зачет может быть выставлен без опроса ? по результатам работы обучающегося на лекционных и(или) практических занятиях.
экзамен	Изучение курса завершается дифференцированным экзаменом (в соответствии с учебным планом образовательной программы). Дифференцированный экзамен как форма промежуточного контроля и организации обучения служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков. Экзамен проводится устно или письменно по решению преподавателя, в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на экзамен. По решению преподавателя экзамен может быть выставлен без опроса ? по результатам работы обучающегося на лекционных и(или) практических занятиях.

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 37.03.02 "Конфликтология" и профилю подготовки "Управление коммуникациями: переговоры и посредничество".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.16 Технология урегулирования конфликтов

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Основная литература:

1. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е. 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. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405091>
2. Козырев Г.И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420956>
3. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01542-2. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028499>
4. 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. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/458059>
5. Анцупов А.Я., Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие [Электронный ресурс] / Анцупов А.Я., Баклановский С.В. - М. : Проспект, 2016. - 336 с. - ISBN 978-5-392-19675-3 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>

Дополнительная литература:

1. Васягина Т.Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу 'Конфликтология' / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/517925>
2. Гунибский М.Ш. Юридическая конфликтология: Учебное пособие / Гунибский М.Ш. - М.: Юр. Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872298>
3. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=203000>
4. Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. - (Серия 'Высшее образование') / Ворожейкин И. Е. ИНФРА-М, 2002. - 240 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=38647>
5. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=305815>
6. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Менеджмент организаций', 'Государственное и муниципальное управление', 'Управление персоналом' / К.В. Решетникова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 175 с. - ISBN 978-5-238-02393-9. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028652>
7. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Шарков Ф.И., Сперанский В.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 240 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512837>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.16 Технология урегулирования конфликтов

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

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

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.