МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Развитие территорий

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский
_____ «___»_____20__г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Управление социальными конфликтами

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки: Государственное и муниципальное управление
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

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

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Программу дисциплины разработал(а)(и) заведующий кафедрой, к.н. (доцент) Глебова И.С. (кафедра государственного и муниципального управления, Институт управления, экономики и финансов), Irina.Glebova@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Хабибрахманова Р.Р. (кафедра государственного и муниципального управления, Институт управления, экономики и финансов), Rezeda.Bogaveeve@kpfu.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-4	Способен ориентироваться в приоритетах, функциях и задачах органов публичной власти и осуществлять их исполнение
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- природу и сущность конфликта, его динамику, функции, классификации участников;
- приемы управления конфликтными ситуациями;
- стратегические и тактические методы управления конфликтами;
- сущность социальных, экономических, политических, этнических и организационных конфликтов;
- суть групповой динамики;
- виды забастовок;
- принципы формирования команды единомышленников и предупреждения конфликтных ситуаций.

Должен уметь:

- Проводить диагностику конфликтности и особенностей черт характера человека в организации;
- анализировать конфликтные ситуации, влияющие на организационную культуру и поведение человека в организации;
- применять различные методы профилактики конфликтов в социальных и политических системах;
- определять основные этапы конфликта, динамику разворачивания конфликтной ситуации, причины отсутствия эффективной командной работы;
- выявлять барьеры коммуникаций.

Должен владеть:

- технологиями переговорного процесса для урегулирования социальных и политических конфликтов;
- приемами управления конфликтными ситуациями и своим поведением в конфликте;
- технологиями рационального поведения в конфликте в целях повышения эффективности командного взаимодействия, тактическими методами управления конфликтными ситуациями.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.11 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление (Государственное и муниципальное управление)" и относится к вариативной части.

Осваивается на 3 курсе в 6 семестре.

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 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 80 часа(ов), в том числе лекции - 40 часа(ов), практические занятия - 40 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 46 часа(ов).

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

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 6 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. Конфликтология как наука.	6	4	4	0	4
2.	Тема 2. Социальная природа конфликтов и их причина.	6	4	4	0	6
3.	Тема 3. Конфликты: их причины и типы.	6	4	4	0	4
4.	Тема 4. Динамика и механизмы конфликта.	6	4	4	0	4
5.	Тема 5. Поведение личности в конфликте.	6	4	4	0	4
6.	Тема 6. Управление конфликтами в организационной системе.	6	6	6	0	6
7.	Тема 7. Стратегические и тактические способы управления конфликтами.	6	4	4	0	6
8.	Тема 8. Переговоры как способ разрешения конфликта.	6	6	6	0	6
9.	Тема 9. Забастовка как форма конфликта.	6	4	4	0	6
	Итого		40	40	0	46

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Конфликтология как наука.

История развития конфликтологической мысли. Гераклит, Платон, Ф.Бэкон, Р. Декарт, Дж. Локк, и. Кант, Г.Гегель, Г.Спенсер о конфликте. Классическая марксистская теория о конфликте. Социлогия конфликта Г. Зиммеля. Диалектическая концепция конфликта Р. Дарендорфа. Функциональная концепция конфликта Л.Козера. М.Вебер, П. Сорокин, Вл. Соловьев, Н. Бердяев, З. Фрейд о конфликте. Сравнительный анализ "теории порядка" Т. Парсонса и "теории крнфликта" Р. Дарендорфа. Особенности развития конфликтологической мысли в России. Объект, предмет, задачи конфликтологии как учебной дисциплины. Методы сбора и анализа данных в конфликтологии.

Тема 2. Социальная природа конфликтов и их причина.

Конфликт как социальный феномен современного общества. Общество и природа. Споры и справедливость. Конфликт и социальные противоречия. Предпосылки возникновения конфликта в процессе взаимодействия личности и общества. Природа конфликтов в современных условиях социально-экономического развития общества.

Тема 3. Конфликты: их причины и типы.

Классификации конфликтов по разным основаниям. Причини конфликтов: общие и частные. Конфликты в сфере управления. Специфика источников конфликтов в сфере организационно-управленческих отношений. Причины организационных конфликтов: организационно-управленческие, правовые, психологические. Участники конфликта: основные и эпизодические: подстрекатель, пособник, организатор, посредников. Внутриличностные конфликты: их причины возникновения, формы проявления, возможности их разрешения.

Тема 4. Динамика и механизмы конфликта.

Конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика как важная характеристика конфликта. Основные этапы конфликта. Цикличность конфликтов. Взаимосвязь фаз, этапов конфликта и возможностей его разрешения. Длительность конфликта. "Ремиссии" и эскалация конфликта. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.

Тема 5. Поведение личности в конфликте.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Действия конфликтующих сторон: наступательные и оборонительные. Отступление. Направленность действий. Субъективная предрасположенность к конфликта. Психология участников конфликта. Агрессивная личность и жертва конфликта. Деструктивны, конструктивный и конформный тип личностей. Типы конфликтных личностей. Пять типов девиантного поведения Мертона: конформизм, инновация, ритуализм, ретреатизм, бунт.

Тема 6. Управление конфликтами в организационной системе.

Управление конфликтом как целенаправленный процесс оптимизации систем. Этапы управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности; предупреждение или стимулирование конфликта; регулирование конфликта; разрешение конфликта. Подавление конфликта и его разрешение. Форм разрешения конфликтов: переговоры; посредничество; арбитраж. Алгоритм управления конфликтом. Принципы необходимые для урегулирования конфликта. Негативных факторов принятия решения, разработанные Х. Корнелиус и Ш. Фэйр. Профилактика конфликта - одно из направлений профессиональной деятельности специалиста-конфликтолога-психолога. Методы поддержания и развития сотрудничества: согласие, практическая эмпатия, сохранение репутации партнера, взаимное дополнение партнеров, исключение дискриминации, неразделение заслуг, психологический настрой, психологическое "поглаживание".

Тема 7. Стратегические и тактические способы управления конфликтами.

Стратегические и тактические методы управления конфликтными ситуациями. Структурные методы управления конфликтами. Программа конструктивного воздействия на конфликт: принятие процедур переговоров, обмен информацией, выработка вариантов возможного решения проблем, достижение соглашения. Принципы конструктивного воздействия на конфликт. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях: принуждение, отклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество. Стили поведения сторон в конфликте: "выигрыш" проигрыш", "проигрыш - проигрыш", "проигрыш-выигрыш", "выигрыш- выигрыш". Общие рекомендации по управлению конфликтами. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций. Фактор времени в переговорном процессе. Карта анализа конфликта. Консультационное посредничество. Посредничество с элементами арбитража. Управленческое посредничество. Этика посредничества.

Тема 8. Переговоры как способ разрешения конфликта.

Переговорный процесс, его стадии: подготовка, предварительный выбор позиции участников переговорного процесса, поиск взаимоприемлемого решения, установление реальной позиции оппонента, завершение переговорного процесса, анализ результатов и ошибок. Технология ведения переговорного процесса. Стили общения в переговорном процессе (внимание уделяется действию, процессу, человеческим взаимоотношениям, проблемам людей). Психологические механизмы переговоров. Типичные искажения представлений о другом человеке: "эффект ореола", "эффект стереотипизации", "эффект первичности и новизны". Механизмы познания другого человека: эмпатия, идентификация, рефлексия. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом. Регуляция психологической атмосферы на переговорах. Методы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение. Три метода ведения переговоров: мягкий, жесткий, принципиальный и метод позиционных дискуссий. Возможные ошибки при ведении переговорного процесса. Правила подготовки и ведения переговоров: рациональность, понимание, общение, достоверность, убеждение, принятие.

Тема 9. Забастовка как форма конфликта.

Забастовка как форма "индустриального конфликта" или "трудового конфликта". Типы забастовок: политическая, обычная, экономическая, итальянская или "работа по правилам", забастовка по типу "замедления работы", пульсирующая, оккупационная, активная, символическая, информационная. Причины, стадии развития забастовки. Окончание забастовки. Социальное партнерство: западный опыт и отечественные перспективы.

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"

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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)

Журнал Конфликтология - www.conflictology.ru

Московская школа конфликтологии - www.conflictology.ru

Электронная библиотека КиберЛенинка - https://cyberleninka.ru

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Комплексное изучение студентами основного содержания дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебников и учебных пособий, творческую работу в ходе проведения практических занятий, а также целенаправленную, систематическую деятельность по самостоятельному закреплению, углублению и расширению знаний по данной дисциплине. В процессе лекции студент должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть, сделанные преподавателем теоретические посылки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое-либо положение не совсем понятно студенту или представляется недостаточно убедительным, целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у студента конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к практическим занятиям.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	Основной целью практических занятий является комплексный контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами выступлений (7-10 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.
самостоя-тельная работа	Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучаемых, их креативные качества, формирование профессиональных компетенций. Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов и в процессе изучения настоящей дисциплины применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы фиксируются в рабочей тетради, наличие которой у студента обязательно.
экзамен	Изучение дисциплины завершается экзаменом (в соответствии с учебным планом образовательной программы). 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 письменно, в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на экзамен. В период подготовки к экзамену обучающиеся вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка обучающегося к экзамену включает в себя три этапа: * самостоятельная работа в течение процесса обучения; * непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса; * подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах. Литература для подготовки к экзамену рекомендуется преподавателем. Экзамен в письменной форме проводится по билетам/тестам, охватывающим весь пройденный по данной теме материал. По окончании ответа преподаватель может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы. На подготовку к ответу по вопросам билета обучающемуся дается 90 минут с момента получения им билета. Результаты экзамена объявляются обучающемуся после проверки ответов. Результаты сдачи экзамена оцениваются отметками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и проставляются в журнале. Обучающийся, не сдавший экзамен, допускается к повторной сдаче после дополнительной самостоятельной подготовки в период дополнительной сессии.

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:

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

- 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 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки "Государственное и муниципальное управление".

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.11 Управление социальными конфликтами

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки: Государственное и муниципальное управление
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Основная литература:

1. Конфликтология: Учебник / А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин, Д.К.Захаров; Под ред. А.Я.Кибанова, - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-005724-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/590258 (дата обращения : 22.05.2021). - Режим доступа: по подписке

2. 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. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1028499 (дата обращения : 22.05.2021). - Режим доступа: по подписке

3. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. - Москва : ИД 'ФОРУМ' : ИНФРА-М, 2017. - 304 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-100486-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/908118 (дата обращения : 22.05.2021). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература:

1. 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. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1028652 (дата обращения : 22.05.2021). - Режим доступа: по подписке

2. Персональный менеджмент : учебник / С.Д. Резник, В.В. Бондаренко, Ф.Е. Удалов, И.С. Чемезов ; под общ. ред. С.Д. Резника. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 590 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/13476. - ISBN 978-5-16-100160-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/858508 (дата обращения : 22.05.2021). - Режим доступа: по подписке

3. Сережко, Т. А. Этика государственной и муниципальной службы / Сережко Т.А. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 309 с.ISBN 978-5-16-105222-8 (online). - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/636207 (дата обращения : 22.05.2021). - Режим доступа: по подписке

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.11 Управление социальными конфликтами

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

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки: Государственное и муниципальное управление
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

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.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ