

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

Турилова Е.А.
"___" 20___ г.

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: 2023

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
ОПК - 4	Способен реализовать технологии разрешения межличностных, корпоративных, и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.
ОПК - 5	Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами.

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Должен осуществлять воспроизведение важной информации:

- основополагающих стратегий поведения в конфликте;
- основных направлений посреднической деятельности;
- основных принципов и методов технологизации работы конфликтолога;
- основные свойства и принципы функционирования мотивации, ценностных и поведенческих установок в сознании человека;
- технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;

Должен уметь:

Должен показывать умение:

- формулировать задачи для применения технологий урегулирования конфликтов;
- на практике применять такие технологии;
- оценивать эффективность их применения;
- ставить цель, анализировать и предлагать различные варианты ее достижения;
- определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира

Должен владеть:

Должен демонстрировать применение:

- навыков разработки и реализации программ урегулирования конфликтов;
- методики проведения переговорного процесса;
- способов конструктивного управления конфликтными ситуациями;
- навыками самостоятельного анализа информации различных типов способностью определять конкретные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.19 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 37.03.02 "Конфликтология (Управление коммуникациями: переговоры и посредничество)" и относится к обязательной части ОПОП ВО.

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 6 зачетных(ые) единиц(ы) на 216 часа(ов).

Контактная работа - 124 часа(ов), в том числе лекции - 54 часа(ов), практические занятия - 68 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 2 часа(ов).

Самостоятельная работа - 56 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 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	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- сто- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практические занятия, всего	Практические в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Тема 1. Общая теория конфликта.	7	2	0	6	0	0	0	7
2.	Тема 2. Тема 2. Основные типологии социальных конфликтов.	7	2	0	4	0	0	0	4
3.	Тема 3. Тема 3. Основные технологии урегулирования конфликтов.	7	2	0	4	0	0	0	6
4.	Тема 4. Тема 4. Стили разрешения конфликтов.	7	4	0	4	0	0	0	4
5.	Тема 5. Тема 5. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.	7	4	0	4	0	0	0	6
6.	Тема 6. Тема 6. Методы разрешения конфликтов.	7	2	0	4	0	0	0	4
7.	Тема 7. Тема 7. Способы (модели) решения социальных конфликтов.	7	2	0	4	0	0	0	2
8.	Тема 8. Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.	7	2	0	4	0	0	0	2
9.	Тема 9. Тема 9. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.	8	6	0	6	0	0	0	4
10.	Тема 10. Тема 10. Альтернативное урегулирование споров.	8	4	0	4	0	0	0	2
11.	Тема 11. Тема 11. Медиация как вид посредничества.	8	6	0	6	0	0	0	2
12.	Тема 12. Тема 12. Завершение конфликта.	8	4	0	4	0	0	0	3
13.	Тема 13. Тема 13. Мирное разрешение международных споров.	8	6	0	6	0	0	0	6
14.	Тема 14. Тема 14. Методы урегулирования конфликтов	8	4	0	4	0	0	0	2
15.	Тема 15. Тема 15. Медиация	8	4	0	4	0	0	0	2
	Итого		54	0	68	0	0	0	56

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. 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. Экономические конфликты. Социально-бытовые конфликты. Социально-психологические конфликты. Эмоциональные конфликты.

Тема 2. Тема 2. Основные типологии социальных конфликтов.

Функции конфликта. общая модель конфликтов. Основные причины конфликта. Динамика конфликтов. Лестница эскалации конфликта. 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. Тема 3. Основные технологии урегулирования конфликтов.

Конфликт когнитивный. Конфликты интересов. 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 4. 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. Тема 5. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

У Стиль конкуренции. Стиль уклонения. Стиль сотрудничества. Стиль приспособления. Стиль компромисса. 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. Тема 6. Методы разрешения конфликтов.

Стратегия открытого сотрудничества, стратегия активного сотрудничества. Аналитическая стратегия.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. 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 про-тиворечия и выхода из состояния конфликта.Разрешение социального конфликта. Модель решения конфликта. Способы (модели), решения противоречия: силовую модель, интегральная модель.

Тема 8. Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.

Разрешение социального конфликта. Модель решения конфликта. Способы (модели), решения противоречия: силовую модель, интегральная модель. Понятие переговоров. Виды и классификация переговоров. Участники переговорного процесса. Типы сов-местных решений участников переговоров. Результат проведения переговоров. Основные части переговоров. Функции переговоров. Правила переговорного процесса. Тактики переговоров.

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

Основные части переговоров. Функции переговоров. Правила переговорного процесса. Тактики переговоров. Посредническая деятельность по разрешению конфликтов. Сущность посредничества в разрешении конфликта. Посредничество. Роль третьей стороны в конфликте. Виды посреднической деятельности (медиация, пе-реговоры, экспертная оценка и т.д.). Оценка эффективности посреднической деятельности.

Тема 10. Тема 10. Альтернативное урегулирование споров.

иды посреднической деятельности (медиация, пе-реговоры, экспертная оценка и т.д.). Оценка эффективности посреднической деятельности. 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. Тема 11. Медиация как вид посредничества.

Третейский суд. Арбитражный суд. Альтернативные методы урегулирования споров в России и Западных странах. 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. Тема 12. Завершение конфликта.

Процесс проведения медиации. Стадии медиации. Сближение позиций в медиации. Адекватная реакция на эмоции сторон медиатора. 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. 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

Силовые методы, законодательные методы, альтернативные методы.

Тема 14. Тема 14. Методы урегулирования конфликтов

Решение конфликта

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

Понятие "медиация". История появления медиации в разных странах. Базовые принципы медиации.

Тема 15. Тема 15. Медиация

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

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 науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996н/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)

Все для студента - <http://www.twirpx.com/>

Все для студента - <https://samopoznanie.ru/kazan/>

пособие - <https://znanium.com/catalog/product/944401>

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 само-стоятельной работы.

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>По решению преподавателя зачет может быть выставлен без опроса ? по результатам работы обучающегося на лекционных и(или) практических занятиях.</p>
экзамен	<p>Изучение курса завершается дифференцированным экзаменом (в соответствии с учебным планом образовательной программы).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>По решению преподавателя экзамен может быть выставлен без опроса ? по результатам работы обучающегося на лекционных и(или) практических занятиях.</p>

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.

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.О.19 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: 2023

Основная литература:

1. Конфликтология: учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанова А.Я., - 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: 05.03.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. 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: 05.03.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: 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: 05.03.2025). - Режим доступа: по подписке.
4. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. - Москва: ФЛИНТА, 2014. - 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/458059> (дата обращения: 05.03.2025). - Режим доступа: по подписке.
5. Анцупов А.Я., Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / Анцупов А.Я., Баклановский С.В. - Москва: Проспект, 2016. - 336 с. - ISBN 978-5-392-19675-3 - Текст: электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html> (дата обращения: 05.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Васягина, Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу 'Конфликтология' / Т. Н. Васягина. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 с. - ISBN 978-5-16-103410-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/517925> (дата обращения: 05.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
2. Гунибский, М. Ш. Юридическая конфликтология: учебное пособие / Гунибский М.Ш. - Москва: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 176 с. ISBN 978-5-91768-613-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/872298> (дата обращения: 05.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
3. Дмитриев, А. В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с. ISBN 978-5-98281-189-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/203000> (дата обращения: 05.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
4. Козырев, Г. И. Политическая конфликтология: учебное пособие / Г.И. Козырев. - Москва : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-8199-0332-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/305815> (дата обращения: 05.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
5. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Менеджмент организаций', 'Государственное и муниципальное управление', 'Управление персоналом' / К.В. Решетникова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 175 с. - ISBN 978-5-238-02393-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028652> (дата обращения: 05.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
2. Васягина, Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу 'Конфликтология' / Т. Н. Васягина. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 с. - ISBN 978-5-16-103410-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/517925> (дата обращения: 05.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
3. Гунибский, М. Ш. Юридическая конфликтология: учебное пособие / Гунибский М.Ш. - Москва: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 176 с. ISBN 978-5-91768-613-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/872298> (дата обращения: 05.03.2020). - Режим доступа: по подписке.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.О.19 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: 2023

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.