

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**

Управление конфликтами в сфере услуг

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Направленность (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. Подгорная А.И. (Кафедра конфликтологии, Отделение социально-политических наук), Alla.Podgornaja@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
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:

Основные компоненты сферы услуг и динамику ее развития

Структуру конфликтов в сфере услуг

Теоретические основы переговоров в сфере услуг

Должен уметь:

анализировать конфликты в сфере услуг

Выявлять позиции и интересы конфликтующих сторон в сфере услуг

Должен владеть:

навыками разработки рекомендаций по управлению конфликтами в сфере услуг

технологиями эффективных переговоров в сфере услуг

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.34 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 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 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 55 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 1 часа(ов).

Самостоятельная работа - 53 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 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-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
N	Разделы дисциплины / модуля	Се-местр	Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	Само-стоя-тельная ра-бота
1.	Тема 1. Понятие сферы услуг.	7	2	0	4	0	0	0	5
2.	Тема 2. Конфликты в сфере торговли и ремонта.	7	2	0	4	0	0	0	6
3.	Тема 3. Конфликты в гостиничном и ресторанном деле.	7	2	0	4	0	0	0	6
4.	Тема 4. Конфликты в сфере транспортных услуг и услуг связи.	7	2	0	4	0	0	0	6
5.	Тема 5. Конфликты в сфере образования	7	2	0	4	0	0	0	6
6.	Тема 6. Конфликты в сфере медицинских и санаторных услуг	7	2	0	4	0	0	0	6
7.	Тема 7. Конфликты в сфере ЖКХ и аренды	7	2	0	4	0	0	0	6
8.	Тема 8. Конфликтогены сферы государственного управления и обеспечения военной безопасности, обязательного социального обеспечения	7	2	0	4	0	0	0	6
4.2	Тема 9. Возможные конфликты с их управление в сфере жилищно-коммунальных, коммунальных, социальных и персональных услуг.	7	2	0	4	0	0	0	6
<p><b>Тема 1. Понятие сферы услуг.</b> Понятие сферы услуг. Структура сферы услуг. Основное содержание. Оптовая и розничная торговля, ремонт, гостиницы и рестораны; Транспорт и связь; Финансовая деятельность; Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг; Государственное управление и обеспечение военной безопасности, обязательное социальное обеспечение; Образование; Здравоохранение и предоставление социальных услуг; Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг.</p> <p>Развитие сферы. Роль сферы услуг для экономики и общества. Влияние на уровень жизни населения.</p>									

53

## Тема 2. Конфликты в сфере торговли и ремонта.

Виды конфликтов в сфере торговли и ремонта. конфликты с потребителями услуг; конфликты с поставщиками и партнерами предприятия сферы услуг; конфликты с контролирующими, надзорными органами, конкурентами; внутрифирменные конфликты, сторонами которых являются сами работники предприятия. Причины и функции конфликтов. Управление конфликтами в сфере торговли и ремонта. коммуникационные технологии разрешения и профилактики конфликтов в сфере торговли.

## Тема 3. Конфликты в гостиничном и ресторанном деле.

Виды, причины и функции конфликтов в сфере гостиничного и ресторанного дела. Роль качества и конкурентоспособность для управления конфликтами в сфере сервиса. Роль конфликтоустойчивости персонала. Проблема профессионального выгорания. Особенности разрешения конфликтов в гостиничном деле. Технологии профилактики конфликтов в гостиничном деле.

## Тема 4. Конфликты в сфере транспортных услуг и услуг связи.

Виды, причины и функции конфликтов в сфере транспортных услуг и услуг связи. Роль конфликтоустойчивости персонала. Проблема профессионального выгорания. Особенности разрешения конфликтов и технологии профилактики конфликтов в сфере транспортных услуг и услуг связи. Возможности медиации для разрешения конфликтов

#### **Тема 5. Конфликты в сфере образования**

Виды, причины и функции конфликтов в сфере образования. участники образовательного процесса. Роль медиации и ее возможности в разрешении конфликтов в сфере образования.

Проблема профессионального выгорания. Особенности разрешения конфликтов и технологии профилактики конфликтов в сфере образования.

#### **Тема 6. Конфликты в сфере медицинских и санаторных услуг**

Виды, причины и функции конфликтов в сфере медицинских и санаторных услуг. Способы разрешения конфликтов в сфере медицинских и санаторных услуг. Уровень конфликтности взаимоотношений врача и пациента. Проблема профессионального выгорания. Особенности разрешения конфликтов и технологии профилактики конфликтов в сфере здравоохранения

#### **Тема 7. Конфликты в сфере ЖКХ и аренды**

Виды, причины и функции конфликтов в ЖКХ. Способы разрешения конфликтов в ЖКХ и аренды. Этапы развития конфликта, позитивная функция конфликта. Моделирование конфликта, медиация в сфере ЖКХ, роли и стратегии действий управляющей компании, бесконфликтное общение с жителями (собственниками) помещений.

#### **Тема 8. Конфликтогенность сферы государственного управления и обеспечения военной безопасности, обязательного социального обеспечения**

Виды, причины и функции конфликтов в сфере государственного управления и обеспечения военной безопасности, обязательного социального обеспечения. Способы разрешения конфликтов в сфере государственного управления и обеспечения военной безопасности, обязательного социального обеспечения. Конфликт интересов. Коррупция.

#### **Тема 9. Возможные конфликты с их управление в сфере финансовых услуг и прочих коммунальных, социальных и персональных услуг.**

Виды, причины и функции конфликтов в сфере финансовых услуг и прочих коммунальных, социальных и персональных услуг. Способы разрешения конфликтов в сфере финансовых услуг и прочих коммунальных, социальных и персональных услуг. Основные типы потребителей с точки зрения их конфликтности. Виды делового общения и речевые тактики при оказании социально-культурных услуг.

#### **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 №14-55-99бин/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)**

образовательный портал - [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)

проблемы выпускников - [www.newseducation.ru](http://www.newseducation.ru)

сайт В.И.Ильина - <http://www.consumers.narod.ru/>

социология в сети - <http://www.sociology.net.ru>

Центр Социологического и Политологического образования - <http://www.sociology.ru>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Каждая лекция начинается с плана. Его необходимо зафиксировать. Делить конспект в соответствии с обозначенным планом. До лекции желательно ознакомиться с темой на базе рекомендованной литературы. Обращать внимание и выделять в конспекте категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Использование при ведении конспекта различных цветов также желательно. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Вечером желательно еще раз просмотреть конспект, дописать то, что не успели законспектировать на занятии, выделить наиболее важные места, обозначить непонятые моменты, с целью уточнить их в литературе или у преподавателя
практические занятия	Целью практических занятий является более детальное, последовательное изучение наиболее важных и сложных проблем данной учебной и научной дисциплины. При подготовке к занятиям рекомендуется уделить внимание проработке источников и литературы, поскольку они способствуют получению необходимых знаний по курсу, формированию достоверной и объективной оценки того или иного события или явления, связанного с конфликтами. Списки основной и дополнительной литературы помогут студентам более широко и углубленно изучить предложенные темы, подготовить рефераты, доклады и эссе
самостоятельная работа	Существенное значение для успешного усвоения полной программы курса имеет самостоятельная работа. При подготовке к зачету следует использовать имеющиеся конспекты, основную и дополнительную литературу. С целью самопроверки знаний студенты могут использовать вопросы для самоконтроля и контрольные задания. Для ознакомления с основными понятиями и терминами, используемыми в курсе, студенты могут обратиться к глоссарию. В заключении следует подчеркнуть, что глубокие и необходимые знания по курсу 'Конфликтология' могут быть получены лишь в процессе систематической работы и выполнения необходимых требований. Для достижения этой цели и профессионального овладения знаниями по конфликтологии студентам предлагается данная программа.
зачет	включает три стадии:  самостоятельная работа в течение учебного года (семестра); непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену (зачету); подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете. Следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену (зачету), чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен (зачет). Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать. Литература для подготовки к экзамену (зачету) рекомендуется преподавателем. Она также указана в программе курса и учебно-методических пособиях. Основным источником подготовки к экзамену (зачету) является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

#### 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.О.34 Управление конфликтами в сфере услуг**

**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. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : ИД 'ФОРУМ' : ИНФРА-М, 2019. - 289 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5d0874f42cf221.11716895](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5d0874f42cf221.11716895). - ISBN 978-5-8199-0859-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002552> (дата обращения: 12.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
2. Зворыкина, Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг: учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.: ил.; . ISBN 978-5-98281-136-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/197527> (дата обращения: 12.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Диянова, С. Н. Маркетинг сферы услуг: учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - Москва: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с. - ISBN 978-5-9776-0240-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/326965> (дата обращения: 12.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

**Дополнительная литература:**

1. Ореховская, Н. А. PR в сфере социальной коммуникации: учебник / Н. А. Ореховская. - Москва: Альфа-М, 2013. - 198 с. - ISBN 978-5-98281-385-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/448801> (дата обращения: 12.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
2. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва: Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - (ПРОФИЛЬ). - ISBN 978-5-98281-095-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/535092> (дата обращения: 12.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы: монография / А.В. Христофоров, И.В. Христофорова, А.Е. Суглобов [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф. А.Е. Суглобова. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. - 159 с. - (Научная мысль). - <https://doi.org/10.12737/13266>. - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1008699> (дата обращения: 12.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

*Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.О.34 Управление конфликтами в сфере услуг*

**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.