|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра креативного управления и гуманитарных наук  |  |  |
| Дисциплина  | Конфликтология  |  |  |
| Направление подготовки  | 38.03.02 Менеджмент  |  |  |
| Профиль  | Креативное управление в клиентоориентированных организациях  |  |  |
| Объем дисциплины  | 5 з.е  |  |  |
| Формы промежуточной аттестации  | Зачет, Контрольная работа |  |  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  |  |  |
|  |
| Тема | Наименование темы |  |
| Тема 1. | Социально-психологическая характеристика конфликта (УК-3) |  |
| Тема 2. | Механизмы возникновения и развития конфликтов (УК-3) |  |
| Тема 3. | Поведение личности в конфликте. Социальное взаимодействие и без конфликтнаяреализация роли личности в команде (УК-3) |  |
| Тема 4. | Технологии разрешения конфликтов (УК-3) |  |
| Тема 5. | Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте (УК-5) |  |
| Тема 6. | Психологические особенности коммуникации в устной (переговорного процесса) иписьменной формах по разрешению конфликтов (УК-5) |  |
| Тема 7. | Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство. (УК-5) |  |
| Тема 8. | Понятие внутриличностного конфликта. Основные способы разрешениявнутриличностных конфликтов. (ПК-3) |  |
| Тема 9. | Управление межличностными конфликтами. Основные подходы в изучениимежличностных конфликтов. (ПК-3) |  |
| Тема 10. | Способы разрешения групповых конфликтов, с учетом межкультурного разнообразияобщества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. (ПК-3) |  |
| Тема 11. | Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов вклиентоориентированных организациях. |  |
| Тема 12. | Предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажногообслуживания и сервиса. |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |  |  |  |
| **Основная литература:** |
|  1. Емельянов С. М. Конфликтология [Электронный ресурс]:Учебник и практикум для вузов. -Москва: Юрайт, 2022. - 322 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492369 |
|
|  2. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология [Электронныйресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 144 – Режим доступа:https://urait.ru/bcode/492371 |
|  3. Замедлина Е.А. Конфликтология [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва:Издательский Центр РИО�, 2022. - 141 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1815598 |

|  |
| --- |
|  4. Козырев Г.И. Конфликтология [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ИздательскийДом "ФОРУМ", 2023. - 289 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1913995 |
|  |
| **Дополнительная литература:** |
|  1. Асмолова М.Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций[Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО�, 2021. - 161 – Режимдоступа: https://znanium.com/catalog/product/1215872 |
|
|  2. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации [Электронный ресурс]:Учебник ипрактикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 219 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492357 |
|  3. Кашапов М. М., Башкин М. В. Психология конфликтной компетентности [Электронныйресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 124 – Режим доступа:https://urait.ru/bcode/493041 |
|  4. Зеленков М.Ю. Социальные конфликты современности [Электронный ресурс]:Учебник. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 233 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1915708 |
|  |
| **Перечень** **информационных** **технологий,** **включая** **перечень** **лицензионного** **программного** **обеспечения** **и** **информационных** **справочных** **систем,**  **онлайн** **курсов,** **используемых** **при** **осуществлении** **образовательного** **процесса** **по** **дисциплине**   |
|  |
| **Перечень лицензионного программного обеспечения:** |
|  |
| Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
|  |
| **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-****телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
| Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2023    |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
|  |
| Аннотацию подготовил: Атманских Е.А.  |

.