|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 конфликтная реализация 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) и письменной формах по разрешению конфликтов (УК-5) | | | |  |
| Тема 7. | Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство. (УК-5) | | | |  |
| Тема 8. | Понятие внутриличностного конфликта. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. (ПК-3) | | | |  |
| Тема 9. | Управление межличностными конфликтами. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. (ПК-3) | | | |  |
| Тема 10. | Способы разрешения групповых конфликтов, с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. (ПК-3) | | | |  |
| Тема 11. | Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов в клиентоориентированных организациях. | | | |  |
| Тема 12. | Предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания 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 [Электронный ресурс]: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: Издательский Дом "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 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1215872 |
|
| 2. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации [Электронный ресурс]:Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 219 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492357 |
| 3. Кашапов М. М., Башкин М. В. Психология конфликтной компетентности [Электронный ресурс]: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. |

.