|  |  |
| --- | --- |
|  **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 |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  Тема |  Наименование темы |
|  Тема 1. |  Социально-психологическая характеристика конфликта |
|  Тема 2. |  Механизмы возникновения и развития конфликтов |
|  Тема 3. |  Поведение личности в конфликте. Социальное взаимодействие и без конфликтная реализация роли личности в команде |
|  Тема 4. |  Технологии разрешения конфликтов |
|  Тема 5. |  Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте |
|  Тема 6. |  Психологические особенности коммуникации в устной (переговорного процесса) и письменной формах по разрешению конфликтов |
|  Тема 7. |  Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство. |
|  Тема 8. |  Понятие внутриличностного конфликта. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. |
|  Тема 9. |  Управление межличностными конфликтами. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. |
|  Тема 10. |  Способы разрешения групповых конфликтов, с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. |
|  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. Зеленков М.Ю. Социальные конфликты современности [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 233 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1844469 |
|  2. Кашапов М. М. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 116 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/493040 |
|  3. Емельянов С. М. Конфликтология [Электронный ресурс]:Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 322 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492369 |
|  4. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 144 – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492371 |

|  |
| --- |
|  **Дополнительная литература:** |
|  1. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 282 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093207 |
|  2. 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 |
|  3. 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 |
|  4. 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 |
|  |
| **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.  |
| Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
| Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
| Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
|  **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021    |
| Аннотацию подготовил: Атманских Е.А.  |