

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления

И. П. Савельева
04.07.2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
к ОП ВО от 27.06.2018 №084-2449

дисциплины ДВ.1.02.02 Психология делового общения
для специальности 38.05.02 Таможенное дело
уровень специалист **тип программы** Специалитет
специализация Организация таможенного контроля
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Общая психология, психодиагностика и психологическое консультирование

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2015 № 850

Зав.кафедрой разработчика,
к.психол.н., доц.
(ученая степень, ученое звание)

31.05.2018
(подпись)

С. В. Морозова

Разработчик программы,
старший преподаватель
(ученая степень, ученое звание,
должность)

29.05.2018
(подпись)

Л. П. Паршукова

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета разработчика

д.психол.н., проф.
(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

Е. Л. Солдатова

Зав.выпускающей кафедрой Таможенное дело

к.экон.н., доц.
(ученая степень, ученое звание)

01.06.2018
(подпись)

Е. А. Степанов

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цели: - изучение теоретического материала о причинах, формах, возможных последствиях конфликтов разного уровня; - освоение методологического подхода к познанию конфликтных взаимоотношений между субъектами экономической, трудовой деятельности; - приобретение практических навыков по профилактике и разрешению потенциальных и возникших конфликтов. Задачи: - выработать у студентов теоретические навыки по анализу конфликтных ситуаций, определению роли и значения конфликтов в экономической, в том числе трудовой деятельности; - формирование профессиональных навыков по профилактике конфликтных ситуаций на макроуровне, среднем и микроуровнях; - обучение студентов самостоятельному объяснению причин, способов разрешения и возможных последствий конфликтов; - формирование у студентов практических знаний по предупреждению и прогнозированию конфликтных взаимоотношений между субъектами экономической деятельности с учетом создающихся основ рыночной экономики.

Краткое содержание дисциплины

Место и роль конфликтов в системе отношений. Закономерности развития конфликта. Конфликты в экономической и трудовой деятельности. Управление конфликтами.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать: основы организации и планирования своей деятельности
	Уметь: организовать индивидуальную деятельность учетом психологических особенностей,
	Владеть: навыками планирования психодиагностических исследований с учетом целей и задач
ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знать: принципы и алгоритм принятия решений в нестандартных ситуациях
	Уметь: находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях
	Владеть: умением находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность
ПК-14 владением навыками по выявлению фальсифицированного и контрафактного товара	Знать: психологические методы выявления фальсифицированного и контрафактного товара
	Уметь: применять психологические методы выявления фальсифицированного и контрафактного товара
	Владеть: психологическими методами выявления фальсифицированного и контрафактного товара

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	Б.1.20 Товароведение, экспертиза в таможенном деле (продовольственные и непродовольственные товары)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		2	
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия</i>	8	8	
Лекции (Л)	4	4	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	64	64	
работа студентов с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданной проблеме,	6	6	
поиск, анализ, структурирование и презентация информации, анализ научных публикаций по определенной теме исследований,	10	10	
выполнение творческих практических работ	34	34	
подготовка к зачету	14	14	
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Место и роль конфликтов в системе отношений	1	1	0	0
2	Закономерности развития конфликта.	1	1	0	0
3	Конфликты в экономической и трудовой деятельности.	3	1	2	0
4	Управление конфликтами.	3	1	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Эволюция конфликтологии как научно- прикладной отрасли знания Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельная область знаний. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии. Анализ структурных элементов конфликта Основные элементы конфликта. Объект, предмет, субъект, участник и стороны конфликта. Цели сторон в конфликте. Различия субъектов конфликта в зависимости от уровня возникновения конфликта. Изменение интересов и поведения субъектов конфликта.	1
1	2	Динамика развития конфликта Закономерности возникновения конфликта. Социальная напряженность. Проблема измерения конфликтности. Приемы и средства провоцирования конфликта. Дискретный и перманентный конфликты. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта. Предконфликтная ситуация, точка бифуркации, инцидент, стадия конфликтного противостояния, послеконфликтная ситуация. Стадия преодоления порога терпимости. Способы затягивания конфликта. Скрытое и открытое проявления конфликта. Эскалация и "затухание" конфликта. Функции конфликта Позитивные и негативные функции конфликта. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.	1
2	3	Экономические конфликты Причины и формы проявления экономических конфликтов. Взаимосвязь хозяйственной культуры и экономических конфликтов. Конфликты между органами управления, субъектами предпринимательской деятельности, порождающиеся конкуренцией. Конфликты, вызванные изменением отношений собственности. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы экономических конфликтов. Проявление менталитета в возникновении и эскалации экономических конфликтов в России.	1
2	4	Правовые и экономические основы регламентации конфликтов Система правовой регламентации конфликтов. Нормативно-правовая основа регламентации конфликтов. Органы правопорядка, их роль в регламентации конфликтов. Правовые основы регламентации экономических и трудовых конфликтов. Способы регламентации конфликтов в трудовой и экономической деятельности. Роль трудовой инспекции в регулировании трудовых конфликтов.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	3	Причины и формы проявления экономических конфликтов. Конфликты между органами управления, субъектами предпринимательской деятельности, порождающиеся конкуренцией. Конфликты, вызванные изменением отношений собственности. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы экономических конфликтов. Трудовые конфликты Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов. Снижение производительности как скрытая форма трудовых конфликтов.	2
2	4	Профилактика конфликта Прогнозирование конфликта. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации. Предупреждение и предотвращение конфликта. Устранение причин вызвавших	2

	<p>предконфликтную ситуацию. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.</p> <p>Профилактика экономических и трудовых конфликтов. Система социального партнерства как способ профилактики экономических и трудовых конфликтов. Роль трудовой инспекции, профсоюзов и потенциала работника в профилактике и разрешении трудовых конфликтов. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально-экономической самоорганизации работников.</p> <p>Способы разрешения конфликтов Принципы и правила разрешения конфликтов. Анализ конфликтной ситуации как подготовка к разрешению конфликтов. Прогнозирование возможных последствий конфликта.</p> <p>Эффективное разрешение конфликта. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта. Стратегия разрешения конфликта. Тактика взаимодействия конфликтующих сторон при разрешении конфликта.</p>	
--	--	--

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
<p>Раздел 1. Место и роль конфликтов в системе отношений. На конкретном примере установить: 1. Основные элементы конфликтной ситуации. 2. Уточнение объекта, предмета, субъекта и сферы возникновения конфликта. 3. Определение стадии развития и ключевых точек конфликта. 4. Установление целей, преследуемые сторонами в конфликте. 5. Причины, вызвавшие данную конфликтную ситуацию. 6. Определение причин институционального, организационного и персонифицированного уровня. 7. Выявить открытые и скрытые причины в данном конфликте. 8. Установить повод, а также стремление сторон подмены причин конфликта с поводом. 9. Выделить ложные и реальные причины конфликта. Методом контент-анализа установить, какие причины чаще всего вызывают конфликтную ситуацию в настоящее время.</p>	<p>Конфликтология Текст учеб. для вузов В. П. Ратников и др.; под ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с. Руденко, А.М. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров. [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70131 — Загл. с экрана.</p>	10
<p>Раздел 2. Закономерности развития конфликта На примере реальной конфликтной ситуации: 1. Уточнить субъектов, участников и их предполагаемой цели. 2. Степень ориентации субъектов на соперника. 3.</p>	<p>Ворожейкин, И. Е. Конфликтология Учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр." И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров; Гос. ун-т упр.; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М, 2002.</p>	10

<p>Позиционные изменения (по К.Томасу) в течение всего конфликта. 4. Психологические и позиционные способы давления, примененные сторонами. 5. Значимость агрессивности, чувства неприязни сторон друг к другу. 6. Наличие стресса, депрессии, фрустрации у субъектов. 7. Оценка статусно-ролевых позиций в данном конфликте. 8. Установить отдельные стадии конфликта.</p>	<p>- 238,[1] с. Руденко, А.М. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров. [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70131 — Загл. с экрана.</p>	
<p>Раздел 3. Конфликты в экономической и трудовой деятельности 1. Выделить наиболее частые типы конфликта в отраслях экономики, регионах России, организациях различных форм собственности. 2. Раскрыть причины и формы проявления наиболее типичных в настоящее время конфликтов в социально-экономической сфере. 3. Разбор ситуационных задач. Пример: Конфликт между предпринимателем (субъектом хозяйственной деятельности) и налоговой инспекцией (органом управления). 4. На основе анализа конфликтных ситуаций в области трудовых отношений установить: - Причины трудовых конфликтов - Субъектов, участников и сторон конфликта - Динамику обострения взаимоотношений - Последствия трудовых конфликтов</p>	<p>Дмитриев, А. В. Конфликтология Текст учебник для вузов по направлению "Конфликтология" А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 335 с. ил. Руденко, А.М. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров. [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70131 — Загл. с экрана.</p>	10
<p>Раздел 4. Управление конфликтами На основе анализа конкретной конфликтной ситуации в экономической и трудовой деятельности 1. Определить реально применяемые и наиболее эффективные, с позиций конфликтологии, способы управления конфликтами. 2. Установить возможность прогнозирования конфликта. 3. Разработка мероприятий по профилактике конфликтной ситуации с применением организационных, социально-психологических, правовых, включая элементы систем социального партнерства, коммуникативных и информационных алгоритмов. 4. Выбор посредников (примирителей). 5. Тактика ведения переговоров.</p>	<p>Зеленков, М. Ю. Конфликтология Текст учебник для вузов по направлению "Упр. персоналом" М. Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К°, 2013. - 323 с. Руденко, А.М. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров. [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70131 — Загл. с экрана. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). [Электронный ресурс] / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44272 — Загл. с экрана.</p>	20
<p>Подготовка к зачету</p>	<p>1. Конфликтология Текст учеб. для вузов В. П. Ратников и др.; под ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с. 2. Анцупов, А. Я. Конфликтология Текст учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И.</p>	14

	Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил. 3. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология Учеб. И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров; Гос. ун-т упр.; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 223,[1] с. ил.; 4. Руденко, А.М. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров. [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70131 — Загл. с экрана.	
--	---	--

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Анализ видеофрагментов	Практические занятия и семинары	Приобретение опыта наблюдения и анализа особенностей поведения людей в конфликтной ситуации	1
Применение активных методов обучения, "контекстного" и "на основе опыта"	Практические занятия и семинары	Обмен опытом эффективного взаимодействия в конфликте	1

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНЫ	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	тестирование	1-40
Все разделы	ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	Творческие задания	1-3
Все разделы	ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	устный опрос (зачет)	1-32
Все разделы	ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	тестирование	1-40

Все разделы	ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Творческие задания	1-3
Все разделы	ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	устный опрос (зачет)	1-32
Все разделы	ПК-14 владением навыками по выявлению фальсифицированного и контрафактного товара	зачет	1-32

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
тестирование	Студентам выдаются тестовые задания. Время решения теста зависит от количества заданий (от 20 до 30). Время решения от 30 до 40 мин. Работы сдаются преподавателю на проверку. Можно передать проверку тестов лучшим студентам	Отлично: если количество правильных ответов от 90-100%; Хорошо: количество правильных ответов от 75-89%; Удовлетворительно: количество правильных ответов от 60-74%; Неудовлетворительно: количество правильных ответов до 60%.
творческие задания	Студент самостоятельно разрабатывает творческое или практическое задание и представляет преподавателю с развернутыми комментариями	Отлично: Студент предоставляет самостоятельно составленное творческое задание, дает развернутый комментарий, показывает глубокое знание материала, вносит обоснованные предложения, легко отвечает на поставленные вопросы Хорошо: Студент предоставляет составленное творческое задание, дает комментарий, показывает знание материала, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы. Удовлетворительно: Составленное творческое задание не полностью соответствует требованиям, базируется на практическом материале, но имеет поверхностный результат, в работе просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные положения, студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы. Неудовлетворительно: Составленное творческое задание не соответствует требованиям, в работе нет последовательности. При представлении своей работы студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки.
устный опрос (зачет)	Беседа преподавателя с обучающимися на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Зачтено: правильное понимание темы и предмета вопроса, способность к практическому преломлению теории, свободное владение понятийным аппаратом данного вопроса Не зачтено: узкое понимание темы и/или предмета вопроса, непонимание возможных связей между теорией и практикой, не развит понятийный аппарат, речевые затруднения при

		изложении материала. отсутствие общего видения проблемы, логические нарушения мысли, незнание общей теории.
--	--	---

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
тестирование	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликтология как наука. 2. Понятие конфликта. Природа конфликта. 3. Типология конфликта. 4. Структура конфликта. 5. Динамика конфликта. 6. Понятие внутриличностного конфликта. 7. Проявления внутриличностного конфликта: фрустрация, стресс. 8. Источники внутриличностного конфликта: психоаналитический подход. 9. Источники внутриличностного конфликта: мотивационный и когнитивный подходы. 10. Источники внутриличностного конфликта: ролевой конфликт и уровень притязаний. 11. Понятие межличностного конфликта, взаимосвязь с другими видами конфликтов. 12. Стратегия поведения в конфликте. 13. Поведение в конфликте: Э. Берн и Э. Шостром. 14. Поведенческие паттерны, связанные с полом, возрастом и темпераментом. 15. Семейные конфликты. 16. Деловые конфликты. 17. Межличностный конфликт: мотивационный, когнитивный, ролевой подходы. 18. Причинные факторы конфликта. 19. Понятие группового конфликта. Типология по составу участников. 20. Групповой конфликт: ситуационный, мотивационный и когнитивный подходы. 21. Конфликт в организации, его специфика. 22. Факторы, влияющие на конструктивный и деструктивный характер развития конфликта. 23. Завершение конфликта: насилие, разъединение, примирение. 24. Переговоры: общая стратегия и модели переговорного процесса. 25. Работа с информацией в ходе переговоров. 26. Организация переговорного процесса и его этапы. 27. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. 28. Медиация как особый вид переговорного процесса, его преимущества и недостатки. 29. Понятие социального конфликта, его типология. 30. Корни социального конфликта. 31. Социально-экономические конфликты. Субъекты социально-экономического конфликта. 32. Особенности социально-экономических конфликтов в России. 33. Понятие политического конфликта. Субъекты политического конфликта. 34. Горизонтальные политические конфликты. 35. Вертикальные политические конфликты. 36. Урегулирование политических конфликтов. 37. Национально-этнические конфликты. Субъекты национально-этнических конфликтов. 38. Типологии национально-этнических конфликтов. 39. Причины возникновения и особенности развития национально-этнических конфликтов. 40. Идеологические и религиозные конфликты.

творческие задания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Диагностика проблем морально-психологического климата в организации и разработка управленческих решений 2. Диагностика конфликтов в организации и разработка мероприятий по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации 3. Разработка технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
устный опрос (зачет)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризовать предмет конфликтологии как науки. 2. Охарактеризовать историю становления отечественной конфликтологии и основные этапы развития зарубежной конфликтологии. 3. Раскрыть методы исследования конфликтов и управления ими. 4. Охарактеризовать понятие конфликта, его типологию и функции. 5. Причины возникновения конфликтов. 6. Структура и динамика конфликта. 7. Разрешение конфликта. 8. Функции конфликта. 9. Основные модели поведения личности в конфликте. 10. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. 11. Типы конфликтных личностей. 12. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. 13. Понятие рационального поведения в конфликте. 14. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. 15. Понятие конфликтов в обществе. 16. Источники и социальные причины возникновения социальных конфликтов. 17. Виды социальных конфликтов. Экономические конфликты. Политические конфликты. Социальные конфликты. 18. Конфликты в духовной сфере общества. 19. Профилактика конфликтов в организации. 20. Роль руководителя в организационном конфликте. 21. Цена военного конфликта. 22. Конфликты авторитарной власти. 23. Конфликты демократической власти. 24. Межкультурные конфликты. 25. Медиаторство в условиях современной России. 26. Глобальные конфликты и глобальные проблемы современности: соотношение и взаимосвязь. 27. Национально-этнические конфликты. 28. Разрешение и предупреждение конфликтов. 29. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом. 30. Насилие в конфликте. 31. Согласование интересов. 32. Конфликт как социальный феномен.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Конфликтология Текст учеб. для вузов В. П. Ратников и др.; под ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология Текст учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.

3. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология Учеб. И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров; Гос. ун-т упр.; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 223,[1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Дмитриев, А. В. Конфликтология Текст учебник для вузов по направлению "Конфликтология" А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 335 с. ил.

2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология Текст учебник для вузов по направлению "Упр. персоналом" М. Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К°, 2013. - 323 с.

3. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами Текст учебник для вузов Ю. Ф. Лукин ; Помор. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - М.: Трикста: Академический проект, 2007. - 798, [1] с. 21 см.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Вопросы психологии ,науч. журн. ,Рос. Акад. образования, Коллектив ред.

2. Управление персоналом ,деловой журн. ,АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез"

3. Кадровое дело ,практ. журн. по работе с персоналом ,ЗАО "Актион-Медиа"

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Ю9 И75 Основы конфликтологии Текст учеб. пособие по специальности 080504.65 "Гос. и муницип. право" и др. специальностям и направлениям Н. И. Иоголевич, Е. Ф. Яценко ; Юж.-Урал. гос. ун-т ; ЮУрГУ Челябинск 2012 Иоголевич, Н. И. 169 с. ил.

2. Всемирнова, Ю. В. Управление конфликтами в организации [Текст] : метод. указания / Ю. В. Всемирнова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Социал. психология ; ЮУрГУ Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ , 2009

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

3. Ю9 И75 Основы конфликтологии Текст учеб. пособие по специальности 080504.65 "Гос. и муницип. право" и др. специальностям и направлениям Н. И. Иоголевич, Е. Ф. Яценко ; Юж.-Урал. гос. ун-т ; ЮУрГУ Челябинск 2012 Иоголевич, Н. И. 169 с. ил.

4. Всемирнова, Ю. В. Управление конфликтами в организации [Текст] : метод. указания / Ю. В. Всемирнова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Социал. психология ; ЮУрГУ Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ , 2009

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Д (с) л (с) ав / с
---	----------------	-------------------------	--	--------------------

1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	ED П305 Автор Петрова, А. С. Заглавие Социология конфликта [Электронный ресурс] : метод. указания / А. С. Петрова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Социология и политология ; ЮУрГУ Выходные данные Челябинск , 2016 URL http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?base=SUSU_METHOD&key=000552394 Объем Электрон. текст. дан.	Электронный архив ЮУрГУ	Ло Св
2	Основная литература	Руденко, А.М. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров. [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70131 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Ин Ав
3	Дополнительная литература	Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). [Электронный ресурс] / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44272 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Ин Ав
4	Дополнительная литература	Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод. пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 335 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70383 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Ин Ав

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции		мультимедийная техника
Практические занятия и семинары		мультимедийная техника