

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Дзержинский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Направленность образовательной программы

Реклама и связи с общественностью в системе управления компанией

Форма обучения

очная, заочная

г. Дзержинск

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.25 Конфликтология относится к обязательной части образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия УК-3.2: Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности, опыт распределения ролей в условиях командного взаимодействия	УК-3.1: Знать теоретические основы конфликтологии Уметь применять различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия Владеть практическими навыками управления конфликтом, уметь моделировать развитие конфликтной ситуации и распознавать модели поведения ее участников, прогнозировать результаты межличностного взаимодействия УК-3.2: УК-3.1 Знать теоретические основы конфликтологии Уметь применять различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия Владеть практическими навыками управления конфликтом, уметь моделировать развитие конфликтной ситуации и распознавать модели поведения ее участников, прогнозировать	Реферат Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

		<p>результаты межличностного взаимодействия</p> <p>УК-3.2</p> <p>Знать особенности проектной и командной деятельности</p> <p>Уметь грамотно планировать мероприятия в сфере социального проектирования, шефской и волонтерской деятельности</p> <p>Владеть навыками бесконфликтного командного взаимодействия</p>		
ОПК-4: Способен отвечать на запросы и потребности общества и аудитории в профессиональной деятельности	<p>ОПК-4.1: Соотносит социологические данные с запросами и потребностями общества и отдельных аудиторных групп</p> <p>ОПК-4.2: Использует основные инструменты поиска информации о текущих запросах и потребностях целевых аудиторий / групп общественности, учитывает основные характеристики целевой аудитории при создании текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов</p>	<p>ОПК-4.1:</p> <p>Знать основные соци-ально значимые ценно-сти общества и от-дельных аудиторных групп</p> <p>Уметь осознавать и учитывать социо-культурные различия в профессиональной де-ятельности</p> <p>продвигать социально значимые ценности</p> <p>Владеть навыками бескон-фликтного взаимодей-ствия с отдель-ными аудиторными группами</p> <p>ОПК-4.2:</p> <p>Знать технологии управления конфлик-тами</p> <p>Уметь применять стратегии и тактик бесконфликтного вза-имодействия с от-дельными личностями и общественными группами</p> <p>Владеть навыками управления конфликтами при создании текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов</p>	Задания Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
--	-------	---------

Общая трудоемкость, з.е.	3	3
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	20	8
- КСР	2	2
самостоятельная работа	34	85
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего					
				0 Ф 0	3 Ф 0			0 Ф 0			3 Ф 0
Тема 1. Конфликтология: предмет, история и значение в обществе	9	14	2	1	3		5	1	4	13	
Тема 2. Социальные конфликты: природа, структура, динамика и их виды	11	15	2		3	1	5	1	6	14	
Тема 3. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты: специфика и формы проявления	12	16	3	1	3	1	6	2	6	14	
Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания	13	18	3	1	4	2	7	3	6	15	
Тема 5. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах в профессиональной среде	12	16	3		3	2	6	2	6	14	
Тема 6. Управление социальными конфликтами: прогнозирование и предупреждение	13	18	3	1	4	2	7	3	6	15	
Аттестация	36	9									
КСР	2	2						2	2		
Итого	108	108	16	4	20	8	38	14	34	85	

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Конфликтология: предмет, история и значение в обществе.

Предмет, задачи и методы конфликтологии. История конфликтологического знания. Становление современной конфликтологии как науки. Развитие конфликтологии в России.

Тема 2. Социальные конфликты: природа, структура, динамика и их виды.

Понятие конфликта, его сущность и структура. Классификация конфликтов, их основные причины и динамика

протекания. Динамика конфликта. Фазы конфликта

Тема 3 Внутриличные, межличностные и групповые конфликты: специфика и формы проявления.

Понятие внутриличного конфликта. Классификация конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличных

конфликтов. Основные способы разрешения внутриличных конфликтов. Понятие межличностного конфликта и его особенности. Причины и сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Понятие групповых конфликтов и их классификация. Классификация конфликтов вида «личность-группа». Классификация конфликтов вида «группа-группа». Основные этапы управления такими конфликтами и соответствующие им управленческие действия.

Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания.

Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управление конфликтами в организации.

Тема 5. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах в профессиональной среде.

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Стил поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей.

Тема 6. Управление социальными конфликтами: прогнозирование и предупреждение.

Понятие управления конфликтом и конфликтной ситуацией. Виды управления конфликтами. Стратегии управления и технологии регулирования конфликта. Технология ведения переговоров по разрешению конфликтов. Участие третьей стороны в разрешении конфликта.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Конфликтология, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=7090>.

Иные учебно-методические материалы:

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов: учебно-метод. пособие/Е.И. Яковлева, А.В. Крымов, П.Ю. Иванов, Ю.В. Родионова, Е.В. Себина. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2018. – 62 с.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Социально-психологическая основа конфликтологии.
2. Конфликтология как область социальной практики.
3. Взаимосвязь конфликтологии с другими науками.
4. Программа конфликтологического исследования.
5. Актуальность конфликтологических знаний в современном обществе.
6. 6 Социальные конфликты в разных общественных структурах.
7. Социальные конфликты в меняющемся российском обществе.
8. Конфликты среди разных социальных слоев.
9. Неравенство в обществе как причина социальных конфликтов
10. Групповые особенности возникновения конфликтов в организации.
11. Конфликты при формировании коллективов.
12. Природа конфликта в организации.
13. Структурные методы разрешения конфликта.
14. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах.
15. Природа внутриличностных конфликтов.
16. Специфика внутриличностных конфликтов.
17. Самодиагностика внутриличностного конфликта.
18. Базовые психологические установки личности как причина внутриличностного конфликта.
19. Стратегии поведения людей в межличностных конфликтах.
20. Конфликтоустойчивость личности в процессе социального взаимодействия.
21. Использование вербальных конфликтологических методик в межличностных взаимодействиях.
22. Работа медиатора в управлении межличностным конфликтом.
23. Приёмы разрешения межличностных конфликтов.
24. Переговоры как основной способ реализации интегративной стратегии решения социальных конфликтов.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; — не допускает существенных неточностей; — увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; — аргументирует научные положения; — делает выводы и обобщения; — владеет системой основных понятий.
не зачтено	студент не усвоил значительной части проблемы; — допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; — испытывает трудности в практическом применении знаний; — не может аргументировать научные положения; — не формулирует выводов и обобщений; — не владеет понятийным аппаратом

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;

- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

2. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:

- а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
- б) руководит, рассуждает, анализирует;
- в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- д) требует, осуждает, учит.

3. Выберите все правильные ответы. Современная конфликтология развивается как междисциплинарная наука во взаимодействии с:

- а) психологией;
- б) социологией;
- в) политологией;
- г) правоведением;
- д) культурологией.

4. Выберите все правильные ответы. Современное отношение к конфликтам и практике работы с ними основывается на том, что:

- а) конфликт – одна из форм нормального человеческого взаимодействия;
- б) конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;
- в) конфликт открывает дорогу инновациям;
- г) конфликт может быть управляемым;
- д) ничего из вышеперечисленного.

5. Выберите все правильные ответы. Наиболее точное определение предмета конфликтологии:

- а) закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов;
- б) закономерности и механизмы возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) сущность и эволюция конфликтов;
- г) структура и функции конфликтов;
- д) методы предотвращения конфликтов.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-4:

1. Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется:

- а) легитимизация конфликта;
- б) редукция конфликта;
- в) институализация конфликта.

2. Стратегия поведения в конфликте (К. Томаса), к которой относится следующее поведение участников: действия, направленные на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет, называется:

- а) уход;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество;
- г) соперничество.

3. Стратегическая цель в переговорном процессе – уход от конфликта, уступка оппоненту относится к стратегии:

- а) проигрыш – выигрыш;
- б) выигрыш – проигрыш;
- в) проигрыш – проигрыш.
- г) выигрыш - выигрыш.

4. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:

- а) адекватности его восприятия;
- б) открытости общения;
- в) атмосферы сотрудничества;
- г) использования силы.

5. Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:

- а) когда информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается;
- б) когда объекту влияния предоставляются все факты;
- в) когда объекту влияния предоставляется право выбора из «двух зол»;
- г) когда объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	больше 60% правильных ответов
не зачтено	менее 60% правильных ответов

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ОПК-4:

Задание. Проанализировав предложенные ситуации, выберите варианты их решения.

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания.

Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберете наиболее приемлемый для вас вариант решения.

А) Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б) Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник

В) Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.

Г) В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуация 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение

А) В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю

Б) Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.

В) Сначала выполняю задание вышестоящего начальника

Г) Буду выполнять задание своего непосредственного начальника

Ситуация 3

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите вариант поведения в этой ситуации

А) Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации – это их личное дело.

Б) Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественной организации

В) Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения

Г) Выяснить кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуация 4

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации.

А) Посмотрю, кто из сотрудников меньше загружен и распоряжусь: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения».

Б) Предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения»

В) Прошу членов актива коллектива высказать свои предложения, предварительно обсудив их с членами коллектива, затем приму решение.

Г) Вызову к себе самого опытного и надежного работника и попрошу его выручить коллектив, выполнив работу отсутствующего.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.
хорошо	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продemonстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений	При решении стандартных задач не продemonстрированы основные	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые	Продemonстрированы все основные умения. Решены все	Продemonстрированы все основные умения. Решены все	Продemonстрированы все основные умения. Решены	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные

	вследствие отказа обучающегося от ответа	умения. Имели место грубые ошибки	задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Виды конфликтов, их классификация.
2. Внутриличностные конфликты.
3. Выбор стратегии поведения в конфликте.
4. Деловые и профессиональные конфликты.
5. Деструктивные и конструктивные функции конфликтов.
6. Динамика конфликта.
7. Закономерности движения и разрешения конфликтов.
8. Индивидуалистическая концепция конфликта.
9. История отечественной конфликтологии.
10. Источники конфликтологических знаний.
11. Классификация причин конфликтов.
12. Когнитивная концепция конфликта.
13. Коллективистская концепция конфликта.
14. Конфликты между социальными группами
15. Межгрупповые конфликты.
16. Межличностные конфликты.
17. Методики тестирования на конфликтность личности.
18. Методы движения и разрешения конфликтов.
19. Методы изучения конфликтов.
20. Структура конфликта.
21. Структура конфликтной ситуации.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-4

1. Механизмы психологической защиты в конфликте.
2. Модели поведения в конфликте.
3. Моделирование конфликтов.
4. Мотивационная концепция конфликта.
5. Мотивация оппонентов в конфликте.
6. Основные направления развития западной конфликтологии.
7. Основные периоды и этапы динамики конфликта.
8. Основные причины организационных конфликтов.

9. Основные стратегии поведения в конфликте.
10. Переговоры как способ завершения конфликта.
11. Поведение психологически неустойчивой и устойчивой личности в трудной ситуации.
12. Понятие и сущность конфликта.
13. Предупреждение и разрешение конфликтов "по вертикали".
14. Принципы исследования конфликтов.
15. Роль коммуникативных барьеров в возникновении организационных конфликтов.
16. Тактики поведения в конфликте.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Уход от конфликта и его подавление.
19. Фазы движения и разрешения конфликтов.
20. Формирование «образа врага» в конфликте.
21. Функции конфликтов в обществе.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой.
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо».
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно».
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо».

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Конфликтология : Учебник / Государственный университет управления. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 301 с. - (Высшее образование). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-018746-4. - ISBN 978-5-16-100128-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=874836&idb=0>.
2. Козырев Геннадий Иванович. Конфликтология : Учебник / Российский химико-технологический университет им. Д.И. Менделеева. - 3. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2023. - 289 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-8199-0934-8. - ISBN 978-5-16-110534-4. - ISBN 978-5-16-017764-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=837304&idb=0>.
3. Шарков Феликс Изосимович. Общая конфликтология : Учебник / Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации; Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. - 5. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 236 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-05310-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875411&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я. Психология делового общения и конфликтология : Учебник / А.Я. Анцупов, И.Е. Жмурин, А.И. Шпилов. - Москва : КноРус, 2024. - 579 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-12691-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=878057&idb=0>.
2. Коммуникативная конфликтология : Учебное пособие / Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета (ЮФУ), 2023. - 85 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9275-4304-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=914498&idb=0>.
3. Охременко И. В. Конфликтология : учебное пособие / И. В. Охременко. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 154 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-05147-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848185&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

- Справочная правовая система «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента»: <http://www.studentlibrary.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Знаниум»: <http://znanium.com/>
- Электронно-библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
- Операционная система Microsoft Windows
- Пакет прикладных программ Microsoft Office

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 42.03.01 - Реклама и связи с общественностью.

Автор(ы): Родионова Юлия Владимировна.

Заведующий кафедрой: Дюдяков Алексей Александрович, кандидат медицинских наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 23.12.2023, протокол № 17.