

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

Лейфа А.В. Лейфа

12 апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 2 Семестр 3

Зачет 3 сем

Общая трудоемкость дисциплины 72.0 (академ. час), 2.00 (з.е)

Составитель Е.В. Пшеничникова, доцент, канд. пед. наук

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

12 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

12 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

12 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

12 апреля 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель дисциплины:

- профессиональное становление студентов на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с изучением закономерностей возникновения и развития конфликтов, поведения личности в конфликтных ситуациях, предотвращения и разрешения конфликтов различного уровня;
- развитие личностно-профессиональных качеств студентов;
- формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций будущего специалиста отрасли.

### Задачи дисциплины:

- обеспечить условия для овладения знаниями в области возникновения, развития и управления конфликтами, овладения навыками эффективного предотвращения и разрешения конфликтов различного уровня;
- обеспечить условия для становления личностно- профессиональных качеств студентов;
- создать условия для развития умений и навыков самостоятельного и сознательного применения теоретических знаний в межличностных, социальных связях и в профессиональной деятельности.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Конфликтология» является факультативной дисциплиной образовательной программы высшего образования по заявленному направлению подготовки, и реализуется в 3- м семестре. Дисциплина изучается параллельно с дисциплинами «Философия», «Правовые основы антикоррупционного поведения». Дисциплина логически и содержательно взаимосвязана с последующими дисциплинами: «Управление персоналом в сфере гостеприимства», «Безопасность жизнедеятельности».

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1УК-3 Знать: типологию и факторы формирования команд; ИД-2УК-3 Уметь: действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста; ИД-3УК-3 Владеть: методами

		оценки своих действий, планирования и управления временем
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1УК-5 Знать: сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение; ИД-2УК-5 Уметь: демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия; ИД-3УК-5 Владеть: способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.

#### 4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 2.00 зачетных единицы, 72.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Теоретико-методологическое основы конфликтологии.	3	2		4								3	доклад, реферат

2	Характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения.	3	4		6							4.8	тест, ситуационная задача
3	Урегулирование конфликтов.	3	4		8							4	тест, ситуационная задача
4	Психологические аспекты конфликта.	3	4		8							4	ситуационная задача
5	Социологические аспекты конфликта.	3	4		8							4	доклад, реферат
6	Зачет	3								0.2			
	Итого			18.0	34.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	19.8		

## 5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Теоретико-методологические основы конфликтологии.	История становления конфликтологии как науки. Предмет конфликтологии, место конфликтологии в системе гуманитарных наук. Понятийно-категориальный аппарат конфликтологии. Теории и концепции возникновения конфликтов.
2	Характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения.	Характеристика конфликта как социального феномена. Социальная природа конфликта, его особенности. Специфика и сущность конфликта. Объект и субъект конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов. Объективные и личностные элементы конфликта. Причины конфликтов – общие и частные. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов. Формулы конфликта (В.П. Шейнов). Конфликты и трансактный анализ (Эрик Берн). Динамика конфликта: этапы конфликта, фазы конфликта. Функции конфликта: конструктивные, деструктивные
3	Урегулирование конфликтов.	Управление конфликтами. Значение управленческого воздействия на энергию возникающего и развивающегося конфликта. Понятие управления конфликтами. Исходные условия эффективного управленческого воздействия на конфликтную ситуацию. Содержание управления конфликтами: прогнозирование конфликта и оценка их функциональной направленности; предупреждение

		<p>или стимулирование конфликта; регулирование конфликта; разрешение конфликта.</p> <p>Способы предупреждения и разрешения конфликтов.</p> <p>Конструктивная роль овладения социальными технологиями управления конфликтами.</p> <p>Технология предупреждения конфликта.</p> <p>Конфликтоустойчивость и конфликтологическая компетентность. Профилактика конфликта.</p> <p>Способы управленческого воздействия на конфликтное взаимодействие. Процедура урегулирования конфликтов. Переговорный процесс как главный способ разрешения конфликтов.</p>
4	Психологические аспекты конфликта.	<p>Внутриличностный конфликт и его особенности.</p> <p>Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Понятие, характеристики, основные виды внутриличностного конфликта. Причины внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта.</p> <p>Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.</p> <p>Межличностный конфликт, причины, структура и сферы его проявления.</p> <p>Особенности межличностных конфликтов.</p> <p>Объективные и субъективные причины межличностных конфликтов. Фрустрация как отличительная черта межличностных конфликтов.</p> <p>Факторы, воздействующие на межличностные отношения индивидов. Типы межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми.</p>
5	Социологические аспекты конфликта.	<p>Конфликты в обществе.</p> <p>Понятие конфликтов в обществе. Основные группы конфликтов в обществе. Истоки и причины возникновения современного социального конфликта. Типология социальных конфликтов.</p> <p>Социальная стратификация как вид и степень неравенства групп и индивидов. Формы проявлений межгрупповых конфликтов.</p> <p>Детерминация межгрупповых конфликтов.</p> <p>Современные подходы к межгрупповому взаимодействию. Политический конфликт.</p> <p>Конфликты в организации.</p> <p>Конфликт как форма взаимодействия между членами организации. Факторы, способствующие возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе. Статусные и ролевые конфликты в группах. Горизонтальный и вертикальный межличностные конфликты в организации. Конфликт между отдельным членом коллектива и группой. Производственные конфликты в организации. Трудовые конфликты в</p>

организации. Инновационные конфликты.

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Методологические основы конфликтологии.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Объект и предмет конфликтологии. Эволюция конфликтов.</li><li>2. Общенаучные принципы исследования конфликтов: развития; всеобщей связи; соблюдения законов диалектики; диалектического единства теории, эксперимента и практики; системного подхода; конкретно- исторического подхода; объективности.</li><li>3. Методологические принципы конфликтологии: междисциплинарности, преемственности, эволюционизма, личностного подхода, поиска скрытого содержания.</li><li>4. Системная концепция конфликтов.</li><li>5. Методы изучения конфликта.</li><li>6. Программа изучения конфликтного взаимодействия (по В.А. Ядову).</li></ol>
Характеристика концепций социального конфликта.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проблема конфликта в мире.</li><li>2. Социально- биологическая точка зрения на природу конфликта (Ч. Дарвин, Г. Спенсер, У. Самнер).</li><li>3. Социально-психологическая теория.</li><li>4. Теория насилия (К. Маркс, Ф. Энгельс, В.И. Ленин, Мао Цзедун, Ч. Райт Миллс, В. Парето, Г. Моска, Р. Михельс).</li><li>5. Функционалистское направление (Т. Парсонс, Э. Мэйо).</li><li>6. Современные диалектические концепции социального конфликта (Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг).</li></ol>
Диагностика личностно- профессиональных качеств будущих руководителей отраслевых подразделений на основе требований ГОС ВО.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Оценка трудолюбия и работоспособности</li><li>2. Определение степени самостоятельности</li><li>3. Оценка способности к саморазвитию, самообразованию</li><li>4. Тест на терпимость</li><li>5. Тест на асертивность</li><li>6. Оценка уровня стрессоустойчивости</li><li>7. Оценка коммуникативно- лидерских способностей личности</li><li>8. Каков уровень вашей конкурентоспособности?</li><li>9. Оценка потребности в достижении</li><li>10. Оценка способностей к принятию творческих ответственных решений</li></ol>
Конфликт как тип трудных ситуаций.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Определение основных структурных элементов конфликта.</li><li>2. Основные типы трудных ситуаций жизнедеятельности, причины конфликтов.</li><li>4. Классификация конфликтов (в соответствии с</li></ol>

	<p>организацией общества; в социальной психологии; по Г. Бисно; по М. Дойчу; по Р. Фишеру; по М. Хаймсу; по Р. Дулитлу).</p> <p>5. Типы конфликтных личностей (по С.М. Емельянову), структура конфликтоустойчивости личности.</p> <p>6. Выбор стратегии поведения в конфликте (по А.И. Шипилову).</p> <p>7. Двухмерная (К. Томас, Р Киллмен) и трехмерная (по С.М. Емельянову) модели поведения в конфликте.</p>
<p>Диагностическое тестирование, решение ситуационных задач, транзактный анализ конфликтов.</p>	<p>1. Тест «Родитель - Взрослый - Ребенок».</p> <p>2. Задачи, содержащие конкретные ситуации.</p> <p>3. Ситуации оцениваются на основе транзактного анализа.</p> <p>4. Решение задач обсуждается в учебной группе.</p> <p>5. Психокоррекционные упражнения для самостоятельной проработки.</p>
<p>Участники и динамика конфликта, функции конфликта</p>	<p>1. Типология участников конфликта по степени вовлеченности и влияния на развитие конфликта, их характеристика.</p> <p>2. Динамика конфликта.</p> <p>3. Стадии конфликта: латентная, открытая, завершения конфликта.</p> <p>4. Фазы конфликта: начальная, подъема, пика, спада.</p> <p>5. Соотношение фаз и этапов конфликта.</p> <p>6. Возможности решения конфликта.</p> <p>7. Деструктивные и конструктивные функции конфликта по отношению к участникам конфликта и социуму</p>
<p>Технологии управления конфликтами.</p>	<p>1. Особенности управления конфликтами.</p> <p>2. Принципы управления конфликтами: компетентности, сотрудничества и компромисса.</p> <p>3. Основные элементы управления конфликтом: симптоматика; диагностика; прогнозирование; профилактика; предупреждение; ослабление; урегулирование; разрешение.</p> <p>4. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.</p>
<p>Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов.</p>	<p>1. Предупреждение социальных конфликтов как деятельность по ликвидации деструктивного потенциала социальных противоречий.</p> <p>2. Субъективные препятствия предупреждения конфликтов.</p> <p>3. Объективные препятствия постороннего вмешательства в ситуацию конфликта.</p> <p>4. Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов в зависимости от уровня и характера конфликта: макроуровень (общесоциальный), микроуровень (организационно-управленческая система); уровень межличностных</p>



	<p>отношений, внутриличностный уровень.</p> <p>5. Технологии предупреждения конфликтов.</p> <p>6. Методы поддержания и развития сотрудничества.</p> <p>7. Нормативные процедуры разрешения предконфликтных ситуаций.</p>
Методы разрешения конфликтов.	<p>1. Нормативное регулирование конфликтов (по А.В. Дмитриеву).</p> <p>2. Условия успешного разрешения конфликтов.</p> <p>3. Формы завершения конфликта (по А.И. Шпилову).</p> <p>4. Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в системе управления организацией: стратегические, тактические.</p> <p>5. Юридические способы разрешения конфликтов.</p> <p>6. Конституционные процедуры.</p> <p>7. Судебное и арбитражное рассмотрение дел, административные процедуры.</p>
Особенности протекания внутриличностных конфликтов	<p>1. Понятие внутриличностного конфликта (по С.М. Емельянову).</p> <p>2. Условия возникновения внутриличностных конфликтов.</p> <p>3. Формы проявления внутриличностных конфликтов.</p> <p>4. Проблема разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>5. Факторы успешного разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>6. Механизм психологической защиты как один из основных способов разрешения внутриличностных конфликтов.</p>
Управление стрессом. Искусство равновесия.	<p>1. Стрессоустойчивость, как готовность человека переносить значительные информационные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для своего здоровья.</p> <p>2. Эмоциональная уравновешенность и стрессоустойчивость, помогают равно и беспристрастно общаться с другими людьми, независимо от настроения и личного расположения.</p> <p>3. Эмоциональная неуравновешенность снижает уверенность человека в своих силах, а как следствие, и его деловую активность.</p>
Технология успеха - приемы эффективного общения.	<p>1. Умение слушать собеседника.</p> <p>2. Правила безболезненной критики.</p> <p>3. Законы безобидной критики.</p> <p>4. Общение с конфликтными людьми.</p> <p>5. Техники эффективного общения с клиентом.</p>
Управление межличностными конфликтами.	<p>1. Социальный (межличностный) конфликт – норма взаимодействия между индивидами.</p> <p>2. Методы и технологии разрешения межличностных</p>

	<p>конфликтов.</p> <p>3. Классификация психотипов личности (О. Крегер, Дж.М. Тьюсон).</p> <p>4. Поведенческие стратегии в конфликтных противоборствах.</p> <p>5. Правила разрешения межличностных конфликтов (В. Зигерт, Л. Ланг).</p> <p>6. Четыре правила взаимодействия в конфликтном противостоянии.</p> <p>7. Способы разрешения межиндивидуальных конфликтов: компромисс; метод соучастия; применение практической эмпатии; метод провоцирования на добро; метод взаимовыгодных вариантов; метод психологического сближения.</p>
Групповые конфликты	<p>1. Понятие групповых конфликтов.</p> <p>2. Классификация групповых конфликтов.</p> <p>3. Конфликт «личность – группа»: особенности структуры, специфика причин, формы проявления.</p> <p>4. Варианты конфликта «личность – группа».</p> <p>5. Управление конфликтами типа «личность – группа».</p> <p>6. «Управленческая решетка» Р. Блейка и ДЖ.С. Мутона как социально- психологическое средство управления внутригрупповым конфликтом.</p>
Этнонациональные конфликты.	<p>1. Сущность межэтнических конфликтов.</p> <p>2. Факторы, детерминирующие возникновение этноконфликтных ситуаций.</p> <p>3. Объективные и субъективные причины возникновения этнонациональных конфликтов.</p> <p>4. Типологизация межэтнических конфликтов (по Ж.Т. Тощенко) по трем уровням: этноограниченность, этноэгоизм, этнофобия.</p> <p>5. Возможности и способы управленческого воздействия на развитие этнонациональных конфликтов.</p> <p>6. Стратегии разрешения этнических конфликтов на макроуровне: правовые механизмы, переговоры, информационный путь.</p>
Конфликт в организации.	<p>1. Понятие конфликта в организации, объективные и субъективные причины зарождения конфликтов в трудовых коллективах.</p> <p>2. Организационно-технологические конфликты.</p> <p>3. Конфликты в социально- экономической системе организации.</p> <p>4. Конфликты в административно- управленческой системе.</p> <p>5. Конфликты, связанные с функционированием в неформальной организации.</p> <p>6. Конфликты в организации, связанные с функционированием социально- психологической системы отношений.</p> <p>7. Негативные и позитивные последствия конфликта в организации.</p>

<p>Особенности управления конфликтами в организации.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы выявления признаков напряженности в трудовом коллективе.</li> <li>2. Формы проявления назревающего конфликта в организации.</li> <li>3. Методика оценки конфликтности организации на основе выявления интегрального показателя социальной напряженности.</li> <li>4. Влияние личностных особенностей руководителей на предупреждение конфликтов в профессиональной деятельности.</li> <li>5. Регулирование и разрешение организационных конфликтов на правовой основе.</li> <li>6. Метод поэтапных действий: институционализация конфликта; легитимизация; структурирование конфликтующих групп; редукция.</li> </ol>
--	--

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Теоретико-методологические основы конфликтологии.	Подготовка докладов, рефератов. Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам. Подготовка к зачету.	3
2	Характеристика конфликта и особенности его механизма возникновения.	Подготовка сообщений, рефератов. Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка к зачету.	4.8
3	Урегулирование конфликтов.	Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка к зачету.	4
4	Психологические аспекты конфликта.	Подготовка сообщений, докладов. Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка презентаций к докладам. Подготовка к зачету.	4
5	Социологические аспекты конфликта.	Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка к проведению деловой игры. Подготовка к зачету.	4

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения по данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Предусмотрено использование интерактивных методов обучения, развивающих

коммуникативные способности и речь обучающихся, направленных на их привлечение к самостоятельной познавательной деятельности, вызывающих личностный интерес к решению проблемных задач конфликтологии в различных профессиональных областях, способствующих осознанию социальной значимости своей будущей профессии и проявлению мотивации к профессиональной деятельности – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения лекционного материала, критически насыщенных ситуаций, метода анализа ситуаций-проблем, игровые методы.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Вопросы к зачету

1. Предмет конфликтологии, место конфликтологии в системе гуманитарных наук.
2. Методологические основы конфликтологии.
3. Методы изучения конфликта.
4. Социальная природа конфликта, его особенности. Специфика и сущность конфликта. Объект и субъект конфликта.
5. Основные типы трудных ситуаций жизнедеятельности.
6. Определение основных структурных элементов конфликта.
7. Причины конфликтов. Классификация конфликтов.
8. Поведение человека в трудной ситуации. Типы конфликтных личностей (по С.М. Емельянову).
9. Стратегии поведения в конфликте. Двухмерная (К. Томас, Р. Киллмен) и трехмерная (по С.М. Емельянову) модели поведения в конфликте.
10. Формулы конфликта (В.П. Шейнов).
11. Конфликты и трансактный анализ.
12. Динамика конфликта: этапы конфликта, фазы конфликта.
13. Функции конфликта.
14. Понятие управления конфликтами. Содержание управления конфликтами.
15. Способы предупреждения конфликтов.
16. Способы разрешения конфликтов.
17. Технологии управления конфликтами.
18. Переговорный процесс как главный способ разрешения конфликтов.
19. Посредничество в переговорном процессе.
20. Внутриличностный конфликт и его особенности.
21. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта.
22. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
23. Межличностный конфликт. Методы разрешения межличностных конфликтов.
24. Групповые конфликты, их особенности.
25. Семейный конфликт.
26. Понятие конфликтов в обществе. Формы проявлений межгрупповых конфликтов в обществе. Детерминация межгрупповых конфликтов.
27. Социологический и психологический подходы к межгрупповому взаимодействию.
28. Основные виды межгрупповых конфликтов.
29. Экономические конфликты: понятие, предмет, субъекты, уровни проявления, управление конфликтом.
30. Политические конфликты.
31. Социальные конфликты.
32. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).
33. Этнонациональные конфликты.
34. Религиозные конфликты.
35. Конфликты цивилизаций.

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

а) литература

1. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/19276.html> (дата обращения: 21.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 21.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Конфликтология : учебное пособие / составители С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-9296-0776-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/62947.html> (дата обращения: 21.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Светлов, В. А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов / В. А. Светлов. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 391 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/20716.html> (дата обращения: 21.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	7-Zip	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="http://www.7-zip.org/license.txt">http://www.7-zip.org/license.txt</a> .
2	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="https://ru.libreoffice.org/about-us/license/">https://ru.libreoffice.org/about-us/license/</a>
3	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 <a href="https://www.mozilla.org/en-US/MPL/">https://www.mozilla.org/en-US/MPL/</a>
4	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
5	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
6	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
7	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов

8	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	Электронно- библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
9	<a href="http://www.gostedu.ru">http://www.gostedu.ru</a>	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно- аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельности	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
6	Экономика. Социология. Менеджмент.	Федеральный образовательный портал
7	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования.
8	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов
9	<a href="http://conflictmanagement.ru">http://conflictmanagement.ru</a>	Профессиональная база данных свободного доступа по разрешению социальных конфликтов, судебных экспертиз и исследований в области конфликтологии
10	<a href="http://conflictolog.narod.ru">http://conflictolog.narod.ru</a>	Профессиональная база данных свободного доступа Центра конфликтологии Института социологии РАН, теоретические и прикладные исследования социальных конфликтов различной природы
11	<a href="http://www.organization-conflict.ru">http://www.organization-conflict.ru</a>	Профессиональная база данных свободного доступа, рассматриваются причины возникновения конфликтов в организациях и способы их устранения.

## 10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Конфликтология». Местом проведения лекционных и практических занятий является учебная аудитория, в которой обеспечены необходимые условия для

успешного изучения и освоения обучающимися курса «Конфликтология», оснащенная демонстрационным оборудованием. Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.