

ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 31.05.2024 11:27:16
Уникальный программный код:
содержание: 872e79e746848c0b0e6b17e

Управление конфликтами

Введение в конфликтологию. Определение конфликтной ситуации. Источники возникновения конфликтов. Типология конфликтов. Структура конфликта. Условия протекания конфликта. Этапы развития и разрешения конфликта. Критерии и условия разрешения конфликта. Способы регулирования деловых конфликтов. Управление эмоциональным состоянием. Техники снятия эмоционального напряжения. Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними. Техники реагирования на критику. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Роль руководителя в управлении конфликтами. Участие третьей стороны в регулировании конфликта. Основные этапы медиации

Результаты освоения дисциплины

Определяет основные причины возникновения конфликта. Владеет основами психологической и коммуникативной культуры. Прогнозирует, предотвращает, разрешает конфликты. Применяет методики работы с конфликтными типами личности. Разрешает споры в индустрии туризма и гостеприимства с участием медиатора. Подбирает инструменты медиации для разрешения споров.

Трудоемкость, з.е.

3

Форма отчетности

Зачет

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература	1. Кашапов М. М. Основы конфликтологии. М.: Юрайт. 2024. 117 с. 2. Охременко И. В. Конфликтология. М.: Юрайт. 2024. 155с. 3. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная. М.: Юрайт. 2024. 396 с.
Дополнительная литература	1. Сафонов А. А., Сафонова М. А. Международные конфликты в XXI веке. М.: Юрайт. 2023. 416 с. 2. Черкасская Г. В., Бадхен М. Л. Управление конфликтами. М.: Юрайт. 2024. 250 с.