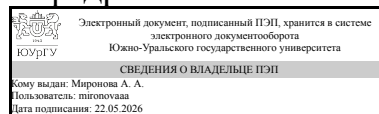


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



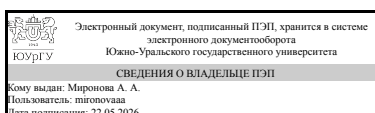
А. А. Миронова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.М1.08 Речевой конфликт и толерантность
для направления 45.04.01 Филология
уровень Магистратура
магистерская программа Русский язык в бизнес-коммуникации
форма обучения очная
кафедра-разработчик Русский язык как иностранный

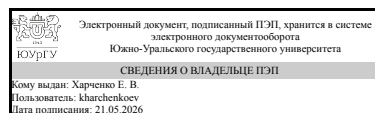
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 45.04.01 Филология, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 980

Зав.кафедрой разработчика,
д.филол.н., доц.



А. А. Миронова

Разработчик программы,
д.филол.н., проф., профессор



Е. В. Харченко

1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины «Речевой конфликт и толерантность» - содействовать формированию коммуникативной компетентности студентов в поликультурной среде в условиях конфликтной ситуации. Задачи преподавания дисциплины: познакомить студентов с базовыми приемами взаимодействия с носителями других культур; познакомить с приемами эффективного профессионального общения; научить прогнозировать и преодолевать конфликтные ситуации, выработать собственную систему коммуникативного самосовершенствования.

Краткое содержание дисциплины

Понятие конфликта и толерантности, разнообразие лингвокультур и особенности взаимодействия в поликультурной среде, к которой относится взаимодействие не только между носителями разных национальных культур, но и гендерных, корпоративных и др. Управление конфликтами в ходе взаимодействия представителей разных профессиональных групп. Этапы коммуникации. Технологии предупреждения и преодоления конфликтов в поликультурной среде.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знает: основы толерантной коммуникации; признаки речевого конфликта Умеет: применять современные коммуникативные технологии для достижения бесконфликтного общения Имеет практический опыт: применения современных коммуникативных технологий для достижения бесконфликтного общения
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знает: основы толерантного межкультурного взаимодействия Умеет: анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия и проявлять толерантность Имеет практический опыт: толерантного межкультурного взаимодействия

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Российское кино в аспекте современных тенденций развития культуры, Корпоративная лингвокультура, Языковые особенности книжной речи, Лингвокультурология и этнопсихолингвистика, Коммуникативно-прагматические основы деловой коммуникации, Русский язык как иностранный,	Не предусмотрены

Практика делового письма, Иностранный язык в профессиональной деятельности, Технологии профессиональной коммуникации, Языковые нормы современной русской речи	
---	--

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

Дисциплина	Требования
Практика делового письма	Знает: типы деловых документов и правила их составления, особенности международной бизнес-коммуникации Умеет: вести деловую переписку, создавать деловые письма разных типов на основе знаний особенностей международной бизнес-коммуникации Имеет практический опыт: применения современных коммуникативных технологий на русском языке (иностранные студенты) для академического и профессионального взаимодействия, создание деловых писем разных типов на основе знаний особенностей международной бизнес-коммуникации
Лингвокультурология и этнопсихолингвистика	Знает: методы критического анализа проблемных ситуаций, особенности проявления разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия Умеет: анализировать проблемные ситуации, выделяя их базовые составляющие; рассматривать различные варианты решения проблемных ситуаций, оценивая их достоинства и недостатки, анализировать важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития этносов Имеет практический опыт: критического анализа проблемных ситуаций в области лингвокультурологии и этнопсихолингвистики, выстраивания социального профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп
Корпоративная лингвокультура	Знает: особенности проявления разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия, методы организации и руководства работы корпоративной команды, основы корпоративной лингвокультуры Умеет: анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе корпоративного общения, организовывать и руководить работой команды, основываясь на принципах корпоративной лингвокультуры Имеет практический опыт: эффективного межкультурного взаимодействия в

	рамках корпоративной лингвокультуры, организации и руководства работы команды, основываясь на принципах корпоративной лингвокультуры
Российское кино в аспекте современных тенденций развития культуры	Знает: знаковые российские кинофильмы, представляющие феномен российской культуры, основные приёмы анализа и интерпретации кинотекста Умеет: осмысливать исторический и культурный фон российских кинофильмов, осмысливать результаты восприятия кинотекста Имеет практический опыт: восприятия российских кинофильмов в системе российского и мирового историко-культурного наследия, использования для анализа алгоритм восприятия кинотекста
Коммуникативно-прагматические основы деловой коммуникации	Знает: экстралингвистические и языковые признаки функциональных стилей современного русского языка Умеет: использовать различные языковые средства для эффективного академического и профессионального взаимодействия Имеет практический опыт: создания устных и письменных форм текста на русском языке (иностранные студенты) в сфере деловой коммуникации
Языковые нормы современной русской речи	Знает: языковые нормы современной русской речи Умеет: строить высказывание в соответствии с нормами современной русской речи Имеет практический опыт: создания устных и письменных форм текста в соответствии с нормами современной русской речи
Технологии профессиональной коммуникации	Знает: коммуникативные технологии, обеспечивающие эффективность профессионального взаимодействия, особенности проявления национальных, этнокультурных и конфессиональных различий в профессиональной коммуникации, основы современной риторики, ее правила и законы; основные языковые нормы (в том числе стилистические) и коммуникативные стратегии и тактики, обеспечивающие успешную коммуникацию; законы создания текста в рамках определенной коммуникативной ситуации Умеет: реализовывать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера в условиях академического и профессионального общения, оценивать коммуникативные ситуации с точки зрения их соответствия этики и правилам межнационального общения, использовать в условиях конкретной ситуации профессионально-ориентированного общения различные коммуникативные стратегии и тактики; создавать с помощью различных языковых средств устные и письменные тексты, ориентированные на определенные сферы коммуникации Имеет практический опыт: реализации коммуникативных стратегий и

	тактик в устном и письменном общении в условиях академического и профессионального взаимодействия, реализации продуктивного профессионального взаимодействия в процессе межкультурной коммуникации, преодоления коммуникативных, культурных, психологических и личностных барьеров в различных коммуникативных ситуациях
Иностранный язык в профессиональной деятельности	Знает: основы культуры зарубежных стран; основы межкультурной профессионально-ориентированной коммуникации, основные принципы поведения в поликультурном социуме для решения профессионально-ориентированных и исследовательских задач; механизмы поиска информации о культурных особенностях и традициях различных профессиональных, необходимой для профессионального взаимодействия с представителями другой культуры в процессе выполнения проектной, академической и исследовательской деятельности, основные различия письменного и устного академического дискурса, терминологическую базу для профессионального общения; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; способы поиска источников профессиональной информации на иностранном языке Умеет: владеть разнообразным арсеналом форм и средств культурного общения в академической среде, выполнять отдельные задания по проведению исследований (реализации проектов) в команде с представителями иноязычной культуры; выстраивать профессиональное взаимодействие, учитывая особенности различных культур, проявлять толерантность, эмпатию, открытость и дружелюбие при общении с представителями другой культуры; выступать в роли медиатора культур; демонстрировать уважительное отношение к социокультурным традициям различных социальных групп при выполнении совместной проектной и исследовательской деятельности, адекватно понимать и интерпретировать устные и письменные академические тексты; составлять академические тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи); создавать адекватные высказывания в условиях конкретной ситуации профессионально-ориентированного общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по профессиональному общению; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы профессионально-ориентированного общения для академического и профессионального взаимодействия; работать с

	источниками профессиональной информации на иностранном языке Имеет практический опыт: конструктивного взаимодействия в поликультурном академическом социуме с использованием этических норм поведения, эффективного продвижения результатов собственной и командной исследовательской деятельности в группе с представителями иноязычной культуры; эффективного сотрудничества с представителями профессионального сообщества с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессионально-ориентированных и исследовательских задач, использования коммуникативных стратегий для профессионально-ориентированной деятельности; использования приемов чтения профессионально-ориентированных текстов структурирования усваиваемого материала; методикой межличностного профессионального общения на русском и иностранном языках; презентационными технологиями для представления результатов исследовательской деятельности; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий; речевых стратегий для участия в профессионально-ориентированной коммуникации на иностранном языке
Языковые особенности книжной речи	Знает: экстралингвистические и языковые признаки функциональных стилей современного русского языка Умеет: использовать различные языковые средства для эффективного академического и профессионального взаимодействия Имеет практический опыт: создания устных и письменных форм текста на русском языке (иностранцы студенты) для академического и профессионального взаимодействия
Русский язык как иностранный	Знает: Систему русского языка, уровни русского языка, грамматику, основные речевые этикетные формулы. Умеет: Составлять монологические высказывания и диалоги, корректировать речевое поведение в зависимости от цели. Имеет практический опыт: применения современных коммуникативных технологий на русском языке (иностранцы студенты) для академического и профессионального взаимодействия

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 54,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего	Распределение
--------------------	-------	---------------

	часов	по семестрам в часах
		Номер семестра
		4
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	24	24
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	53,75	53,75
Подготовка к ролевым играм: формирование кейса, сбор информации из разных источников, планирование.	8	8
Анализ коммуникативного поведения в поликультурной среде.	10	10
Подготовка к практическим занятиям.	11	11
Сопоставительный анализ толерантного и конфликтного поведения в родной и русской лингвокультурах.	12,75	12,75
Подготовка к зачету.	12	12
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид 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	Конфликт, конфликтология. История изучения конфликта в России и за рубежом. Терминологический аппарат. Подходы к изучению конфликта в теории и практике. Аксиологический подход к конфликту.	4	4	0	0
2	Лингвистическая составляющая конфликта. Конфликтогены, вербальная агрессия. Стратегии и тактики речевого конфликта. Структура конфликта. Этапы конфликта. Способы предотвращения и управления конфликтом.	8	4	4	0
3	Причины конфликтов в деловой среде. Виды конфликтов, установки. Создание карты типичных конфликтов.	16	4	12	0
4	Основные барьеры и ошибки при взаимодействии в профессиональной сфере. Способы профилактики, нейтрализации и перевода конфликтов в результативный процесс.	8	4	4	0
5	Этнокультурная специфика конфликтов в профессиональной среде. Сопоставительный анализ.	12	8	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1-2	1	Конфликт, конфликтология. История изучения конфликта в России и за рубежом. Обзор становления конфликтологии как науки. Терминологический аппарат.	4
3-4	2	Конфликт как несовпадение образов мира у носителей разных культур.	4

		Аксиологическая составляющая конфликта. Лингвистическая составляющая конфликта. Вербальные маркеры конфликта, конфликтогены, речевая агрессия.	
5-6	3	Этапы конфликта. Основные подходы к управлению конфликтами. Роль завершающих этапов конфликта.	4
7-8	4	Основные барьеры и ошибки при взаимодействии в профессиональной сфере. Способы профилактики, нейтрализации и перевода конфликтов в результативный процесс.	4
9-10	5	Межкультурная коммуникация. Этнокультурная специфика конфликтов в профессиональной среде. Сопоставительный анализ.	4
11-12	5	Этнокультурная специфика конфликтов в профессиональной среде. Сопоставительный анализ.	4

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1-2	2	Конфликт как несовпадение образов мира у носителей разных культур. Аксиологическая составляющая конфликта. Лингвистическая составляющая конфликта. Вербальные маркеры конфликта, конфликтогены, речевая агрессия.	4
3-5	3	Этапы конфликта. Основные подходы к управлению конфликтами. Роль завершающих этапов конфликта.	6
6-8	3	Этапы конфликта. Основные подходы к управлению конфликтами. Роль завершающих этапов конфликта. Подготовка, проведение и анализ конфликтов в профессиональной сфере. Ролевые игры.	6
9-10	4	Основные барьеры и ошибки при взаимодействии в профессиональной сфере. Способы профилактики, нейтрализации и перевода конфликтов в результативный процесс..	4
11-12	5	Этнокультурная специфика подготовки и ведения переговоров. Анализ основных стратегий ведения переговоров. Сопоставительный анализ.	4

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к ролевым играм: формирование кейса, сбор информации из разных источников, планирование.	Надточий, Ю. Б. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Ю. Б. Надточий. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-9765-4496-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182043 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое	4	8

	пособие / Е. А. Шерешкова. — Шадринск : ШГПУ, 2020. — 234 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/161677. — Режим доступа: для авториз. пользователей. 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. 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.		
Анализ коммуникативного поведения в поликультурной среде.	Надточий, Ю. Б. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Ю. Б. Надточий. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-9765-4496-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182043. — Режим доступа: для авториз. пользователей. Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Шерешкова. — Шадринск : ШГПУ, 2020. — 234 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/161677. — Режим доступа: для авториз. пользователей. 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. 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.	4	10
Подготовка к практическим занятиям.	Надточий, Ю. Б. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Ю. Б. Надточий. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-9765-4496-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182043. — Режим доступа: для авториз. пользователей. Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Шерешкова. — Шадринск : ШГПУ, 2020. — 234 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/161677. — Режим доступа: для авториз. пользователей. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов В. П. Ратников и др.; под	4	11

	ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с. 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.		
Сопоставительный анализ толерантного и конфликтного поведения в родной и русской лингвокультурах.	Надточий, Ю. Б. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Ю. Б. Надточий. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-9765-4496-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182043 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Шерешкова. — Шадринск : ШГПУ, 2020. — 234 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/161677 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. 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. 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.	4	12,75
Подготовка к зачету.	Надточий, Ю. Б. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Ю. Б. Надточий. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-9765-4496-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182043 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Шерешкова. — Шадринск : ШГПУ, 2020. — 234 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/161677 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. 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. 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.	4	12

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	4	Текущий контроль	Опрос	1	10	Опрос проводится в письменном виде. Студентам предлагается 5 вопросов разного типа. Правильный ответ оценивается в 2 балла, неполный ответ или ответ с негрубыми недочетами - 1, неправильный ответ или его отсутствие - 1 балл.	зачет
2	4	Текущий контроль	Подготовка информационной карты конфликта.	1	10	При составлении информационной карты переговоров студенты пытаются ответить на 8 вопросов, каждый полный ответ оценивается 1 баллом. 1 балл добавляется за целостность анализа, отсутствие противоречий, 1 балл добавляется за подробный анализ.	зачет
3	4	Текущий контроль	Участие в ролевых играх.	1	21	Максимальное количество баллов, которое студент может получить за это задание - 21. 7 баллов выставляется за подготовку кейса с историей, подробное описание с информационной картой, баллы снижаются за отсутствие целостности, неполноту описания, пропуск важных деталей, непроработанность кейса, заимствование. 7 баллов выставляется за участие в игре, поиск решений, использование эффективных стратегий и практик. Баллы снижаются, если студент выбирает неэффективные стратегии и тактики, затягивает переговорный процесс. 7 баллов выставляется за анализ игровых ситуаций. Баллы снижаются за замену анализа пересказом, неполноту анализа, отсутствие структуры.	зачет
4	4	Текущий контроль	Анализ проблемных ситуаций.	1	19	Каждый студент готовит описание проблемной ситуации, после чего обменивается с другими студентами. Проблемная ситуация анализируется. Максимальный балл - 19. 9 баллов ставится за описание проблемной	зачет

						ситуации (3 балла - история взаимоотношений, 3 балла - описание диалога, 3 балла - описание ситуации). Оценка снижается за наличие ошибок, недочетов, неполноту информации). Анализ оценивается в 10 баллов, по 2 балла за описание каждого критерия. Неполнота ответа - 1 балла, неправильное описание или отсутствие - 0 баллов.	
5	4	Промежуточная аттестация	Презентация с результатами сопоставительного анализа.	-	20	Максимальное количество баллов - 20. 10 баллов ставится за подробный сопоставительный анализ с примерами. 5 баллов за подготовленную презентацию и ее представление. 5 баллов за ответы на вопросы, дополнения и свободное ориентирование в информации. Баллы снижаются за неполноту представления, отсутствие примеров, плохое знание темы.	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Зачет проводится на последнем занятии. Прохождение ПА не является обязательным. Студент может повысить свой рейтинг, пройдя ПА.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ KM				
		1	2	3	4	5
УК-4	Знает: основы толерантной коммуникации; признаки речевого конфликта	++	++	++	++	++
УК-4	Умеет: применять современные коммуникативные технологии для достижения бесконфликтного общения			++	++	++
УК-4	Имеет практический опыт: применения современных коммуникативных технологий для достижения бесконфликтного общения			++	++	++
УК-5	Знает: основы толерантного межкультурного взаимодействия	++	++	++	++	++
УК-5	Умеет: анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия и проявлять толерантность			++	++	++
УК-5	Имеет практический опыт: толерантного межкультурного взаимодействия			++	++	++

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. 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. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение [Текст] Т. 1 Учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 695 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению "Упр. персоналом" М. Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К°, 2013. - 323 с.
2. Конфликтология учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг." и др. А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 300, [1] с.
3. Социальная конфликтология Учеб. пособие для вузов Н. П. Дедов, Т. Ф. Суслова, Е. Г. Сорокина и др.; Под ред. А. В. Морозова; Моск. гос. социал. ун-т; Моск. гос. социал. ун-т. - М.: Академия, 2002. - 331,[1] с.

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

1. Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Лингвистика Юж.-Урал. гос. ун-т; ЮУрГУ журнал. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2004-
2. Вестник Московского университета. Серия 19, Лингвистика и межкультурная коммуникация науч. журн.: 16+ Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова (МГУ) журнал. - М.: Издательство Московского университета, 2008-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Харченко, Е. В. Профессиональное общение [Текст] учеб. пособие Е. В. Харченко ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Культура речи и проф. общение ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2009. - 130, [1] с. электрон. версия

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Харченко, Е. В. Профессиональное общение [Текст] учеб. пособие Е. В. Харченко ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Культура речи и проф. общение ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2009. - 130, [1] с. электрон. версия

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	313 (УДК)	Компьютеры, мультимедиа.
Практические занятия и семинары	313 (УДК)	Компьютеры, мультимедиа.