

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 03.12.2024 20:05:35  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**«Гостиничное дело»**  
*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**ФТД.04 «Управление кризисными ситуациями с гостями»**

43.03.03 Гостиничное дело  
*(код, наименование направления подготовки)*

Очная/Заочная  
*(формы обучения)*

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата

«Гостиничное дело»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

ФТД.04 «Управление кризисными ситуациями с гостями» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции Протокол от «19» августа 2024 г. №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
  - 7.3. Нормативные правовые документы или иная правовая информация
  - 7.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 7.5. Интернет-ресурсы
  - 7.6. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина ФТД.04 «Управление кризисными ситуациями с гостями» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.5	Способен планировать последовательность шагов и предвидеть результаты (последствия) личных действий для достижения заданного результата
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3	Способен демонстрировать понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код компонента компетенции	Результаты обучения
УК-3.5	<p><b>на уровне знаний:</b> психологические основы конфликтов и конфликтного поведения, а также методы управления ими; знать основы формирования команды для предотвращения конфликтов.</p> <p><b>на уровне умений:</b> организовывать переговорный процесс.</p> <p><b>на уровне навыков:</b> навыками управления конфликтами.</p>
УК-5.3	<p><b>на уровне знаний:</b> знать психологические основы переговорного процесс; знать механизмы формирования общественного мнения; знать технологии воздействия на общественное мнение в рамках формальных и неформальных систем коммуникации.</p> <p><b>на уровне умений:</b> грамотно осуществлять профилактику и диагностику конфликтных ситуаций, адекватно выбирать методы работы.</p> <p><b>на уровне навыков:</b> навыками ведения переговоров между конфликтующими сторонами.</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов/ 54 астр. часов на очной и заочной форме обучения.

### Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72/54</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>24/18</b>
Лекции	8/6
Практические занятия	16/12
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>48/36</b>

<b>Контроль</b>	-
Виды текущего контроля	Дис – дискуссия, ПЗ – практическое задание, ТУ – тренинговое упражнение, ДИ – деловая игра, С – семинар
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачёт – 6 семестр

### *Заочная форма обучения*

<b>Вид работы</b>	<b>Трудоемкость (в акад. часах)</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72/54</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>24/18</b>
Лекции	8/6
Практические занятия	16/12
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>44/ 33</b>
<b>Контроль</b>	4/3
Виды текущего контроля	Дис – дискуссия, ПЗ – практическое задание, ТУ – тренинговое упражнение, ДИ – деловая игра, С – семинар
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачёт – 6 семестр

### **Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Учебная дисциплина ФТД.04 «Управление кризисными ситуациями с гостями» входит в факультативную часть блока «ФТД. Факультативы» основной образовательной программы и является вариативной дисциплиной, осуществляющейся в «Части, формируемой участниками образовательных отношений».

Целью освоения дисциплины «Управление кризисными ситуациями с гостями» является теоретическое изучение конфликта как социального феномена, овладение навыками практического применения знаний в управлении конфликтами: их регулировании и поиске эффективных путей разрешения, а также организации и проведении переговорного процесса.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 3 курсе в 6 семестре по очной и заочной форме обучения. Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачёт.

## 3. Содержание и структура дисциплины

## 3.1. Структура дисциплины

*Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДО Т	ЛР/Д ОТ	ПЗ/ДО Т	КСР		
Тема 1	Понятие, предмет и задачи курса.	12	4		-		8	-
Тема 2	Общая теория конфликта	9	4		1		4	Дис
Тема 3	Руководитель, как объект конфликта.	6	-		2		4	ПЗ
Тема 4	Особенности поведения в конфликте	5	-		1		4	ПЗ
Тема 5	Барьеры общения в конфликте.	5	-		1		4	ТУ
Тема 6	Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта	5	-		1		4	ТУ
Тема 7	Экономические конфликты	6	-		2		4	ПЗ
Тема 8	Политические конфликты	6	-		2		4	С
Тема 9	Организационно-управленческий конфликт	6	-		2		4	ДИ
Тема 10	Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение	6	-		2		4	С
Тема 11	Переговорный процесс	6	-		2		4	ДИ
<b>Промежуточная аттестация</b>								<b>зачёт</b>
<b>Всего (академ. /астроном. часов):</b>		<b>72/54</b>	<b>8/6</b>		<b>16/12</b>		<b>48/36</b>	

*Заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДО Т	ЛР/Д ОТ	ПЗ/ДО Т	КСР		
Тема 1	Понятие, предмет и задачи курса.	8	4		-		4	-
Тема 2	Общая теория конфликта	9	4		1		4	Дис
Тема 3	Руководитель, как объект конфликта.	6	-		2		4	ПЗ
Тема 4	Особенности поведения в конфликте	5	-		1		4	ПЗ
Тема 5	Барьеры общения в конфликте.	5	-		1		4	ТУ

Тема 6	Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта	5	-	1	4	ТУ
Тема 7	Экономические конфликты	6	-	2	4	ПЗ
Тема 8	Политические конфликты	6	-	2	4	С
Тема 9	Организационно-управленческий конфликт	6	-	2	4	ДИ
Тема 10	Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение	6	-	2	4	С
Тема 11	Переговорный процесс	6	-	2	4	ДИ
<b>Промежуточная аттестация</b>						<b>зачёт</b>
<b>Всего (академ. /астроном.часов):</b>		<b>72/54</b>	<b>8/6</b>	<b>16/12</b>	<b>44/33</b>	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающихся)<sup>1</sup>;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)<sup>2</sup>;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)<sup>3</sup>;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)<sup>4</sup>;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*Примечание: \*Дис – дискуссия, ПЗ – практическое задание, ТУ – тренинговое упражнение, ДИ – деловая игра, С – семинар*

### 3.2. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Понятие, предмет и задачи курса.

Проблема конфликта в социологической теории. Природа человека и социальный конфликт: две концепции - Аристотель и Т. Гоббс. Противостояние: функционализм (Т. Парсонс) и социология конфликта (Р. Дарендорф). Проблематика конфликта в социологии Макса Вебера. Психологические теории агрессивности человека и общества. Теория

<sup>1</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>2</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>3</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>4</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

прирожденного преступника Ц. Ломброзо. Психоаналитическая теория врожденной агрессивности З. Фрейда. Бихевиористическая теория "ответной реакции". Теория социального научения.

Психодиагностика конфликтности личности. Психодиагностические методы изучения конфликтности человека и особенностей протекания конфликтной ситуации. Метод изучения предпочитаемых способов регулирования конфликтов К. Томаса. Оценка агрессивности в отношениях А. Ассингера. Исследование уровня эмпатийных тенденций.

### **Тема 2. Общая теория конфликта.**

Понятие конфликта, виды причины . характеристика, этапы.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

4.1. В ходе реализации дисциплины ФТД.04 «Управление кризисными ситуациями с гостями» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Тема 1	Понятие, предмет и задачи курса.	-
Тема 2	Общая теория конфликта	дискуссия
Тема 3	Руководитель, как объект конфликта.	практическое задание
Тема 4	Особенности поведения в конфликте	практическое задание
Тема 5	Барьеры общения в конфликте.	тренинговое упражнение
Тема 6	Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта	тренинговое упражнение
Тема 7	Экономические конфликты	практическое задание
Тема 8	Политические конфликты	семинар
Тема 9	Организационно-управленческий конфликт	деловая игра
Тема 10	Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение	семинар
Тема 11	Переговорный процесс	деловая игра

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

## **4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

### **Типовые оценочные материалы по теме 2**

#### **Типовой пример дискуссии (круглый стол):**

*Проанализируйте высказывания, оцените их, выскажите свое мнение и оспорьте точку зрения оппонента.*

Общая теория конфликта. Понятие конфликта, виды причины . характеристика, этапы.

### **Типовые оценочные материалы по теме 3**

#### **Типовые варианты практических заданий**

*Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.*



Роль руководителя в урегулировании конфликтами. Возможности влияния руководителя. Практическое занятие по теме: «Управленческие решения» (проводится методом анализа документов).

#### **Типовые оценочные материалы по теме 4**

##### **Типовые варианты практических заданий**

Типология конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сетка ТомасаКиллменна: соперничество (противоборство, конкуренция), уклонение, избегание, компромисс, сотрудничество. Методика изучения способа реагирования людей в конфликтной ситуации.

Практическое занятие «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом отработки тренинговых упражнений).

«Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах». Дидактический тренинг «Овладение искусством критики»

#### **Типовые оценочные материалы по теме 5**

##### **Типовые варианты тренинговых упражнений**

Барьеры общения (проводится методом отработки тренинговых упражнений).

#### **Типовые оценочные материалы по теме 6**

##### **Типовые варианты тренинговых упражнений**

Диагностика стрессового состояния, отработка тренинговых упражнений.

#### **Типовые оценочные материалы по теме 7**

##### **Типовые варианты практических заданий**

*Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.*

Практическое занятие по теме: «Конфликты в организации» (проводится с использованием метода анализа конкретных ситуаций).

#### **Типовые оценочные материалы по теме 8**

##### **Типовые варианты семинарских занятий**

*Проанализируйте, оцените, сравните и укажите свое отношение к затронутой теме.*

Политические конфликты – проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

#### **Типовые оценочные материалы по теме 9**

##### **Типовые варианты деловой игры**

*Смоделируйте и научитесь находить самые оптимальные решения бизнес-задач в процессе игры, чтобы при возникновении реальной ситуации быть способным принять единственно правильные решения.*

Деловая игра «Реформирование организации». Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии». Практическое занятие по теме: «Прогнозирование конфликтов в организации» (проводится методом анализа рабочих документов).

### **Типовые оценочные материалы по теме 10**

#### **Типовые варианты семинарских занятий**

*Проанализируйте, оцените, сравните и укажите свое отношение к затронутой теме.*

Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение – проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

Пять вариантов предупреждения служебных конфликтов: метод "держания в узде", метод "посадить под колпак", метод создания позитивной "социокритической массы", метод гибкого использования системы стимулирования, метод "поставить всех на место". Правильный подбор "ролей" в коллективе.

### **Типовые оценочные материалы по теме 11**

#### **Типовые варианты деловой игры**

*Смоделируйте и научитесь находить самые оптимальные решения бизнес-задач в процессе игры, чтобы при возникновении реальной ситуации быть способным принять единственно правильные решения.*

Технология ведения переговоров – проводится в форме деловой игры Методы ведения переговоров. Рекомендации по успешному ведению переговоров. Недостатки при ведении переговоров. Подведение итогов переговоров.

## **5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.**

### **5.1. Зачёт проводится с применением следующих методов (средств):**

Зачёт проводится с применением метода (средства) устные ответы на вопросы билета.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

### **5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

<b>Компонент компетенции</b>	<b>Промежуточный/ключевой индикатор</b>	<b>Критерий оценивания</b>
<b>УК-3.5:</b> Способен планировать последовательность шагов и предвидеть результаты (последствия) личных действий для достижения заданного результата	Осуществляет продуктивное взаимодействие и соблюдает толерантное поведение в конфликтах. Определяет и принимает необходимую для успешной реализации проекта роль в зависимости от профессиональной области реализации проекта. Выстраивает групповые и командные социально-психологические процессы.	Чётко сформулированы свои потенциальные возможности и составлен план их максимальной реализации в рамках своей профессиональной деятельности. Достиг поставленных результатов в соответствии с принятой программой.

	<p>Реализует значимые социальные проекты (мероприятия).</p> <p>Планирует последовательность шагов и предвидит результаты (последствия) личных действий для достижения заданного результата.</p> <p>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд.</p>	
<p><b>УК-5.3:</b></p> <p>Способен демонстрировать понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций</p>	<p>Соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p>Анализирует межкультурное разнообразие.</p> <p>Демонстрирует понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций.</p> <p>Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей.</p>	<p>Результативно применяет знания специфики социально-исторического развития, философских и этических характеристик в интерпретации ситуаций межкультурного взаимодействия.</p> <p>Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p>

### Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

#### Типовые вопросы к зачету

*Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. Понятие конфликта. Структура конфликта: субъект, участники, объект. Конфликтная ситуация и инцидент.
2. Функции конфликта (позитивные и негативные)
3. Проблема конфликта в социологической теории
4. Психологические теории агрессивности человека и общества
5. Характеристика основных стадий развития конфликта
6. Психологическое управление конфликтами

7. Психодиагностика конфликтности личности
8. Основные источники конфликтов между руководителем и подчиненными
9. Типология конфликтных личностей
10. Силь руководства, как фактор возникновения конфликтов
11. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сетка Томаса-Киллменна
12. Плюсы и минусы стратегии «компромисса»
13. Плюсы и минусы стратегии «избегания»
14. Плюсы и минусы стратегии «приспособления»
15. Плюсы и минусы стратегии «соперничества»
16. Плюсы и минусы стратегии «сотрудничества»
17. Разрешение конфликта: модели, стили, методы
18. Варианты конструктивного решения конфликта
19. Варианты деструктивного решения конфликта
20. Внутриличностный конфликт и способы его разрешения
21. Варианты предупреждения служебных конфликтов
22. Технология предупреждения конфликтов методом создания "социокритической массы" в коллективе.
23. Психология участников конфликта
24. Самоконтроль в конфликтной ситуации
25. Психологические методы разрешения конфликтной ситуации
26. Типы участия третьей стороны в разрешении конфликта
27. Функции посредника
28. Этапы деятельности посредника
29. Переговорный процесс.

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Зачет	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.  В билете содержится 1 вопрос. Вопрос - 15 баллов	11-15 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.  6-10 баллов – получены стандартные ответы на вопросы, указанные в билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;  1-5 баллов – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета  0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а

		также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.
--	--	--

### **Шкала оценивания.**

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

сть занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

**Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/«не зачтено»:**

от 0 по 50 баллов	«не зачтено»
от 51 по 100 баллов	«зачтено»

Зачет проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

### **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных

теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

#### **Методические рекомендации по проведению группового задания**

Групповые задания – это метод обучения, требующий совместной деятельности обучающихся, когда каждый в группе решает общую задачу, обсуждает ее и группа выносит единое решение. Группа состоит из 3-4 обучающихся. На выполнение задания отводится 40 минут, на представление результатов работы группы отводится 10-12 минут.

#### **Методические рекомендации по практическим заданиям**

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

#### **Методические рекомендации семинарскому занятию (доклад/ дискуссия):**

**Семинарское занятие (семинар)** - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя. Семинарское занятие органично связано со всеми другими формами организации учебного процесса, включая, прежде всего, лекции и самостоятельную работу студентов. На семинарские занятия выносятся узловые темы курса, усвоение которых определяет качество профессиональной подготовки студентов.

При этом важно, чтобы учебные вопросы, выносимые для обсуждения на семинаре, не дублировали материала лекции, но сохраняли бы тесную связь с её принципиальными положениями. Особенностью семинарского занятия является возможность равноправного и активного участия каждого студента в обсуждении рассматриваемых вопросов.

Цель семинарского занятия - развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов, формирование общих компетенций.

Задачи семинарского занятия: — закрепление, углубление и расширение знаний студентов по соответствующей учебной дисциплине; — формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; — совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; — демонстрация студентами достигнутого уровня

теоретической подготовки; — формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

### **Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:**

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра**

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

### **7.1. Основная литература.**

1. Емельянов, Станислав Михайлович. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник и практикум для акад. бакалавриата / С. М. Емельянов. - 4-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2018. - 322 с. - (Серия "Бакалавр. Академический курс") . - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-534-06003-4.
2. Коротков, Э. М. Антикризисное управление : учебник для вузов / Э. М. Коротков. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01066-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488675>
3. Леонов, Николай Ильич. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 395 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-494142>
4. Шарков, Феликс Изосимович. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К [и др.], 2020. - 236 с. - (Серия "Учебные издания для бакалавров") . - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/1091528>

### **7.2. Дополнительная литература.**

1. Макаров, Б. В. Деловой этикет и общение : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Москва : Юстицинформ, 2006. — 205 с. — ISBN 5-7205-0731-0. — Текст

- : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1134.html>
2. Петрова, Ю. А. Культура и стиль делового общения : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — Москва : ГроссМедиа, 2007. — 190 с. — ISBN 5-476-003-476. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>
  3. Решетников, М. М. Аутогенная тренировка : практическое пособие / М. М. Решетников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 238 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-06742-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455219>
  4. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Антоян А.Д. Конфликтология: Конспект лекций.- М.: Приор-издат, 2006.- 64 с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях.- СПб.: Питер, 2006.- 288 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов.- М.: ЮНИТИ, 1999.- 551 с.
4. Базаров Т.Ю. Технология центров оценки для государственных служащих. Проблемы конкурсного отбора. - М.: ИПК ГС, 1995.
5. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом: Учебник для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М: ЮНИТИ, 2002. -560 с.
6. Вейл П. Искусство менеджмента. Новые идеи для мира хаотических перемен: Пер. с англ. - М.: Изд-во «Новости», 1993.
7. Веснин В.Д. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. - М.: Юристь, 1998.
8. Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Гардарики, 1998.
9. Вишнякова Н.Ф. и др. Конфликтология. Минск: Университетское. 2002.
10. Войкунский А.Я. Я говорю, мы говорим: очерки о человеческом общении. - М.: Прогресс, 1990.
11. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник.- М.: ИНФРА-М. 2001.- 224 с. – (Сер. «Высшее образование»).
12. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика: Пер. с англ. – М.: Дело, 1991.
13. Глухов Н.И. Коммерческая тайна предприятия и технологии ее защиты: Учебнометодическое пособие.- Иркутск: ГУ НИЦ РВХ ВСНЦ СО РАМН, 2005.- 204 с.
14. Годфруа Ж. Что такое психология. В 2-х томах. - М.: Мир, 1992.
15. Зеленков, М.Ю. Конфликтология. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / Зеленков М. Ю. - Электрон. текстовые дан. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 324 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/book/114168>
16. Кибанов, А. Я. Управление конфликтами и стрессами [Текст] : учебно-практ. пособие : рек. Советом УМО по образованию в обл. менеджмента / А. Я. Кибанов, В. Г. Коновалова, О. Л. Белова ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т управления. - М. : Проспект, 2012. - 83 с.



17. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс] / Кильмашкина Т. Н. - Электрон. текстовые дан. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 288 с. - Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/book/115392/>.
18. Конфликтология. Учебник [Электронный ресурс]. - Электрон. текстовые дан. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 544 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/book/115393/>.

### **7.3. Нормативные правовые документы.**

Не предусмотрено.

### **7.4. Интернет-ресурсы.**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### *Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

#### *Англоязычные ресурсы*

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

### **7.5. Иные источники.**

1. <http://elibrary.ru/> – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций.
2. <http://www.edu.ru/> – федеральный образовательный портал
3. <http://azps.ru> – сайт по психологии: предлагает описание психологических тестов, тестирование он-лайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов

## **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

### **Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий**

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Googlechrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «WindowsMediaPlayer»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «MicrosoftPowerPoint»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, СТАТИСТИКА,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».