

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 03.12.2024 21:24:44
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a670281b17c8f612

**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 социальных технологий

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
А.Д.Хлутков

Электронная подпись

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ
«Социальная психология и организационное консультирование»**

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

Б1.В. ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации»

37.04.01 «Психология»

очная

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

Автор(ы)–составитель(и):

кандидат психологических наук, доцент кафедры социальных технологий В.В. Федоренко.

Заведующая кафедрой социальных технологий:

доктор политических наук, доцент, профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

РПД Б1.В.ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации» одобрена на заседании кафедры социальных технологий.

Протокол №6 от «13» мая 2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4-5
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6-7
3. Содержание и структура дисциплины.....	7-8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	8-14
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	14-19
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	20-23
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1. Основная литература.....	23
7.2. Дополнительная литература.....	23
7.3. Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	23
7.4. Интернет-ресурсы.....	24-26
7.5. Иные источники.....	26-27
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	27-28

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

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом индикаторов достижения результатов освоения образовательной программы:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК -4	Способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК-4.2	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи
УК-5	Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	УК-5.2	Способен выбирать стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
ПКс-4	Способен применять техники построения и реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре, контролировать работу межведомственных групп по оказанию психологической помощи	ПКс-4.2.	Способен применять технику эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре, координирует работу межведомственных групп

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ Профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-4.2	Знать: <ul style="list-style-type: none"> основные особенности деловой и научной

		<p>коммуникации на изучаемом иностранном языке в предусмотренном данной программой круге профессиональных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> • основы психодидактики высшей школы, структуру педагогической деятельности преподавателя, ее содержание и технологии обучения • Закономерности публичного выступления. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • воспринимать на слух нормативную речь на иностранном языке общего и профессионального содержания, а также адекватно реагировать в форме вопросов и аргументированных ответов; • Реализовывать цели и учебные задачи по психологическим дисциплинам с опорой на знания механизмов и закономерностей усвоения • Уметь владеть вниманием аудитории <p>Иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять коммуникацию (как устную, так и письменную) на иностранном языке, вести деловую переписку на этом языке. • Вести лекционные и семинарские занятия в высших учебных заведениях, задействуя при необходимости интерактивные технологии интенсификации и проблемизации обучения • Осуществлять монологический контакт с аудиторией и вступать с ней в диалог, предлагая ей определенную точку зрения.
	УК-5.2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Принципы функционирования профессионального коллектива, роли корпоративных норм и стандартов. • Этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей. • О возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. • Учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи. • Навыками работы в коллективах, характеризующихся различным социальным, этническим, конфессиональным и культурным

<p>ОТФ: В. Организация предоставления и управление предоставлением социально-психологического сопровождения и психологической помощи отдельным лицам и социальным группам. ТФ: В/04.7 Подготовка и координация работы межведомственных групп по оказанию психологической помощи социальным группам и отдельным лицам. ТД: Проведение психологической оценки эффективности деятельности специалистов по предоставлению психологической помощи, оказанию социально-психологических услуг отдельным лицам и социальным группам в ходе межведомственного взаимодействия.</p>	<p>ПКс-4.2.</p>	<p>статусами. На уровне следующих знаний: Типы организационных конфликтов. Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации. На уровне следующих умений: Анализировать ситуацию при подготовке совещания, проведения переговоров. Уметь применять на практике основные правила разрешения конфликтов. На уровне следующих навыков: Проводить диагностику личных свойств партнера, собеседника Способен принципы медиации в процессе управления конфликтами.</p>
--	-----------------	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации» составляет 2 зачетные единицы 72 акад. часа /54 астр. часа.

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/астр час.)
Всего	72/54
Контактная работа	30/22,5
Лекции	8/6
Лабораторная работа	-
Практические занятия	20/15
Консультации	2/1,5
Самостоятельная работа	6/4,5
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	Устный опрос, доклады, тестирование, деловые игры.
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части профессионального цикла учебного плана по направлению подготовки магистратуры 37.04.01 – «Психология, направленность (профиль) «Социальная психология и организационное консультирование»" и изучается в 3 семестре 2 курса.

Изучение дисциплины логически, содержательно и методически взаимосвязано с такими предшествующими дисциплинами как:

- Б1.О.05 Избранные проблемы социальной психологии (1 семестр 1 курса)
- Б1.В.01 Организационное развитие и управление организационными изменениями(2 семестр 1 курс)
- Б1.В.10 Психология управленческой деятельности (1 семестр 1 курса)

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при прохождении следующих практик:

- Б2.О.02(П) Производственная практика в профильных организациях (4 семестр 2 курса);
- Б2.О.03(П) Научно-исследовательская (квалификационная) практика (4 семестр 2 курса).

Также полученные в ходе изучения дисциплины знания, умения и навыки используются студентами при выполнении выпускных квалификационных работ.

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://sziu-de.ganepa.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.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Таблица 4

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.					КСП	СРО	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			КСП				СРО
			Л/Д ОТ	ЛР/Д ОТ	ПЗ/Д ОТ					
Тема 1	Природа и сущность конфликта.	6	1	-	4		1	УО, Т		
Тема 2	Конфликты в организации.	6	1	-	4		1	УО, Д		
Тема 3	Типы организационных конфликтов.	7	2	-	4		1	УО, Д		
Тема 4	Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами.	7	2	-	4		1	УО, Д		
Тема 5	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.	8	2	-	4		2	УО, ДИ		
Консультация		2/1,5								
Контроль		36/27								
Промежуточная аттестация		Экзамен								
Всего (акад.час./ астр час)		72/54	8/6	-	20/15		6/4,5			

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, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

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);

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

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

* – формы текущего контроля успеваемости: устный опрос (УО), тестирование (Т), доклад (Д), деловые игры (ДИ)

** - формы промежуточной аттестации: экзамен в форме устного собеседования с выполнением практического задания.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Природа и сущность конфликта.

Определение понятия конфликт. Общая теория конфликта. Субъект, предмет, объект конфликта. Участники конфликта. Причины и функции конфликтов. Конфликт как процесс. Динамические характеристики конфликта: острота, длительность, границы, последствия. Стадии конфликта. Предкон-фликтный период. Собственно конфликт (открытый период). Послеконфликтный период. Классификация конфликтов. Влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение.

Тема 2. Конфликты в организации.

Конфликты в организации. Влияние конфликта на организацию. Элементы конфликта. Типология конфликтов. Формы завершения конфликта. Анализ конфликтов.

Тема 3. Типы организационных конфликтов.

Основные типы конфликтов в организации. Распределение ресурсов. Взаимозависимость обязанностей. Расхождения в целях. Различия в ценностях. Различия в жизненном опыте и манерах поведения. Плохие коммуникации. Позитивные (созидательные, ведут к развитию компании) и негативные (разрушительные, приводят к деградации компании); Конструктивные (основанные на объективных проблемах) и деструктивные (основанные на субъективных противоречиях). Формы и степени столкновения. Открытые (обычный спор, ссора); Скрытые (стороны не знают намерения друг друга); Спонтанные (возникшие стихийно), инициативные (спланированные). Возможности урегулирования. Антагонистические (фактически непримиримые противоречия, если и разрешаются, то частично) Компромиссные (стороны готовы идти на уступки, обычно полностью решаются и приводят к сотрудничеству).

Тема 4. Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами.

Конструктивная и деструктивная стороны стратегий: конкуренции, сотрудничества, компромисса, избегания или ухода, приспособления. Правила разрешения конфликта. Метод Томаса, диагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации. Информационная диагностика доконфликтных и конфликтных ситуаций. Двусторонние действия в возникновении и урегулировании конфликта. Возможные типы

соглашений при урегулировании конфликта. Основные принципы и фазы урегулирования конфликта.

Тема 5. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.

Понятие переговорного процесса. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон. Организация переговоров Переговорный процесс, его функции и содержание. Технология общения в переговорном процессе. Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации. Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1 В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Природа и сущность конфликта.	УО, Т
Тема 2	Конфликты в организации.	УО, Д
Тема 3	Типы организационных конфликтов.	УО, Д
Тема 4	Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами.	УО, Д
Тема 5	Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.	УО, ДИ

формы текущего контроля успеваемости: устный опрос (УО), тестирование (Т), доклад (Д), деловые игры (ДИ)

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для дистанционного обучения

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Показатели оценивания уровня подготовленности обучающихся

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- выступление с докладами;
- участие в обсуждении докладов;
- выполнение теста;
- участие в деловой игре.

Критерии оценивания опроса:

- содержание и формулировки ответов на вопросы;
- обоснованность и аргументированность ответов;
- полнота и адекватность ответов;
- использование и представление статистических данных (при необходимости).

Критерии оценивания тестирования:

- правильность ответов на вопросы теста.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность и логичность изложения материала;
- наличие собственной обоснованной позиции по теме доклада;
- качество презентации материалов, умение использовать инфографику для повышения аргументированности выступления.

Критерии оценивания участия в обсуждении докладов:

- умение формулировать вопрос по теме доклада, помогающий глубже раскрыть тему, показать ее дискуссионность;
- наличие дополнений к докладу, в том числе подготовленных заранее материалов (содоклада);
- наличие собственной обоснованной позиции по теме доклада.

Критерии оценивания участия в деловой игре:

- аргументированность своей точки зрения;
- опора на знания, полученные в ходе освоения дисциплины;
- умение связать теоретические знания и психологическую практику;
- способность слышать других участников, конструктивно относиться к высказанному ранее другими.
- активность и вовлеченность.

Тема 1. Природа и сущность конфликта.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Понятие конфликта.
2. Основные причины конфликтов.
3. Функции конфликтов.
4. Понятие конфликтной ситуации.
5. Динамические характеристики конфликтов.
6. Стадии конфликта.
7. Классификация конфликтов.

Примеры тестовых заданий:

1. Наука о конфликтах возникла:

- a) В начале XX в.
- b) В конце XIX в.

2. Первый центр разрешения конфликтов был создан:

- a) В США
- b) В России
- c) В Германии
- d) Ваш ответ

3. Дать определения:

- a) Конструктивные конфликты – это....

b) Деструктивные конфликты – это....

4. Психолог в работе с конфликтами

- a) Выполняет роль медиатора
- b) Вырабатывает предложения по сопровождению управленческих решений.
- c) Обучает персонал эффективным способам преодоления конфликтных ситуаций

5. Конфликт - это

- a) столкновение мнений
- b) дискуссия по какому-либо вопросу
- c) соперничество за власть
- d) столкновение потребностей

6. Инцидент - это

- a) условие возникновения конфликт
- b) истинная причина конфликта
- c) стечение обстоятельств, которые привели к конфликту
- d) нет правильного ответа

7. Эскалация конфликта - это

- a) расширение числа участников конфликта;
- b) смена фаз конфликта в результате принятия тех или иных внешнеполитических решений в направлении усиления конфронтации между противоборствующими сторонами;
- c) переход к использованию насильственных форм принуждающего поведения;
- d) выдвижение новых требований к противоположной стороне конфликта.

8. Конфликтогены – это

- a) эмоции
- b) слова
- c) ситуации
- d) причины конфликта
- e) индивидуальные особенности личности

9. Стороны конфликта - это

- a) личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- b) субъекты социального взаимодействия, столкнувшиеся на почве общих интересов;
- c) стадии переговорного процесса представляют собой;
- d) субъекты социального взаимодействия включая медиатора.

10. Управление конфликтами – это

- a) направленное воздействие на конфликтующих;
- b) направленное воздействие на мотивы конфликтующих;
- c) направленное воздействие на динамику конфликта.

11. Конфликты с нулевой суммой это:

- a) конфликт, окончившийся безрезультатно для его участников;
- b) конфликты, урегулирование которых предполагает сочетание абсолютного выигрыша одной стороны конфликта и абсолютное игнорирование интересов противоположной стороны;
- c) подписание одной из конфликтующих сторон полной и безоговорочной капитуляции.

12. Конфликт с ненулевой суммой это

- а) конфликт, исход которого привёл одну из сторон конфликта к тому или иному дипломатическому успеху, выраженному в материальных либо финансовых приобретениях;
- б) метафора, смысл которой означает разрешение конфликта на основе той или иной версии взаимных уступок и взаимного удовлетворения части претензий сторон конфликта;
- с) конфликт, закончившийся достижением компромисса;
- д) конфликт, непосредственные участники которого получили право на возмещение ущерба.

13. Конфликты низкой интенсивности это

- а) конфликты, порожденные неблагоприятным стечением обстоятельств в границах той или иной случайно возникшей ситуации;
- б) конфликты, в ходе которых стороны ограничивают объём ресурсов протекания конфликта минимально возможными размерами;
- с) все ответы не верны

Тема 2. Конфликты в организации.

Примерные вопросы для устного опроса (в ходе проведения лекции):

1. Назовите объект и предмет конфликтологии.
2. Какие задачи стоят перед организационной конфликтологией?
3. Назовите основные причины конфликтов в организации.
4. Каковы динамические показатели конфликта.

Примерные темы для докладов на семинаре:

1. Классификации конфликтов.
2. Длительность, напряженность конфликтов.
3. Субъекты конфликтного взаимодействия.
4. Предмет конфликта.
5. Источники и причины возникновения конфликтов. Последствия для организации.
6. Формы и степени столкновения.
7. Возможности урегулирования.
8. Последствия конфликтов.
9. Стадии развития конфликта.
10. Особенности производственных конфликтов.
11. Структурные методы разрешения конфликтов.
12. Межличностные стили разрешения конфликтов.
13. Типы конфликтующих личностей в организации
14. Классификация общих причин конфликта по М.Мескону, М. Альберту, Ф Хедоури.
15. Классификация причин конфликтов по Р. Дарендорфу
16. Факторы макро и микросреды
17. Типы конфликтных ситуаций
18. Динамика конфликта
19. Фазы конфликта
20. Частные случаи возникновения конфликтов в организации.
21. Масштабы распространения.

22. Всеохватывающие, общие;
23. Локальные.
24. Длительность, напряженность.
25. Яростные, агрессивные, краткие;
26. Острые, длительные;
27. Слабовыраженные, быстрые.

Тема 3. Причины конфликтов в организации.

Примерные вопросы для опроса (опрос в ходе лекции):

1. Назовите основные типы конфликтов в организации.
2. Назовите основные проблемы, приводящие к конструктивным конфликтам.
3. Назовите основные причины, приводящие к субъективным конфликтам.
4. Назовите формы и степени столкновения в конфликтной ситуации
5. Чем отличаются открытые конфликты от скрытых
6. Перечислите возможности урегулирования конфликтных ситуаций

Примерные темы для докладов на семинаре:

1. Субъекты конфликтного взаимодействия.
 - Внутриличностные;
 - Межличностные (противоречия между двумя личностями);
 - Межличностно-групповые (противоречия между личностью и группой);
 - Межгрупповые (противоречия между группами).
2. Предмет конфликта.
 - Реальные (имеют четкий предмет конфликта);
 - Нереальные (не имеют четкого предмета конфликта).
3. Источники и причины возникновения.
 - Организационные (в связи с изменениями регламентов);
 - Эмоциональные и социально-трудовые;
 - Деловые и личностные.
 - Коммуникативная направленность.
 - Горизонтальные (оппоненты равного соц. уровня);
 - Вертикальные (оппоненты разного соц. уровня, обычно между управляющими и подчиненными);
 - Смешанные.
4. Последствия для организации.
 - Позитивные (созидательные, ведут к развитию компании) и негативные (разрушительные, приводят к деградации компании);
 - Конструктивные (основанные на объективных проблемах) и деструктивные (основанные на субъективных противоречиях).
5. Формы и степени столкновения.
 - Открытые (обычный спор, ссора);
 - Скрытые (стороны не знают намерения друг друга);
 - Спонтанные (возникшие стихийно), инициативные (спланированные).

6. Возможности урегулирования.
 - Антагонистические (фактически непримиримые противоречия, если и разрешаются, то частично)
 - Компромиссные (стороны готовы идти на уступки, обычно полностью решаются и приводят к сотрудничеству).

Тема 4. Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами

Примерные вопросы для опроса (опрос в ходе лекции):

1. К каким подсистемам системы управления персоналом относятся функции управления конфликтами и стрессами
2. Укажите основные функции управления конфликтами.
3. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами?
4. В чем проявляются отрицательные последствия конфликтов?
5. Что необходимо предпринять для нейтрализации конфликтов?
6. Оценка последствий конфликта и подведение итогов.

Примерные темы для докладов на семинаре:

Понятие управления конфликтами в организации

Прогнозирование конфликтных ситуаций

Предупреждение конфликта в организации

Урегулирование конфликтных ситуаций.

Алгоритм деятельности руководителя организации в конфликтной ситуации

Применение власти при разрешении конфликтной ситуации Х. Корнелиус , Ш. Фейр

Методика принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри.

Факторы принятия управленческих решений в конфликте.

Тема 5. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации

Примерные вопросы для опроса (опрос в ходе лекции):

1. Дайте определение – переговорному процессу.
2. Какие виды переговорных стилей наиболее эффективны?
3. Какие тактики помогают противодействовать жесткому стилю переговоров?
4. В чем сильные и слабые места торгового стиля?
5. Что представляет собой методика принципиальных переговоров?
6. Какие действия необходимо провести перед началом переговорного процесса
7. Какие коммуникативные технологии используется в переговорном процессе
8. В чем заключается специфика медиации?
9. Каковы основные принципы медиации?
10. В каких случаях медиация наиболее эффективна?
11. Каковы ограничения для проведения медиации?

Примеры тем для деловой игры:

— Ведение переговоров в конфликтной ситуации.

— Разработка программы гармонизации межличностных отношений в организации (на конкретном примере).

— Информационно-коммуникационное конструирование образа «Другого» в организации.

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): в форме устного собеседования по вопросам (ответы на вопросы экзаменационного билета) и выполнения практического задания.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформы LMS Moodle и Zoom.

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 5

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.2.	Использует коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. Знание современных теоретических основ профессиональной деятельности преподавателя высшей школы
УК-5.2.	Выбирает стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Умение выстраивать эффективную деловую коммуникацию.
ПКс-4.2.	Применяет технику эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре, координирует работу межведомственных групп	Уметь применять на практике основные правила разрешения конфликтов.

Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

При ответе на вопросы к экзамену необходимо изложить теоретические основы по вопросу (дать ключевые определения, назвать основоположников, проследить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии), продемонстрировать знание специальной литературы по данной теме; раскрыть сущности проблемы; -рассмотреть различные точки зрения по вопросу; выделить проблемные области; сформулировать собственную точку зрения; аргументировать свой ответ и привести примеры, пользуясь литературным языком, с использованием современных научных терминов.

Примерные вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятие управления конфликтами в организации
2. Прогнозирование конфликтных ситуаций
3. Предупреждение конфликта в организации
4. Урегулирование конфликтных ситуаций. Технологии.
5. Разрешение конфликта
6. Алгоритм деятельности руководителя организации в конфликтной ситуации
7. Применение власти при разрешении конфликтной ситуации Х. Корнелиус , Ш. Фейр
8. Классификации конфликтов.
9. Длительность, напряженность конфликтов.
10. Субъекты конфликтного взаимодействия.
11. Предмет конфликта.
12. Источники и причины возникновения конфликтов. Последствия для организации.
13. Формы и степени столкновения.
14. Возможности урегулирования.
15. Последствия конфликтов.
16. Стадии развития конфликта.
17. Особенности производственных конфликтов.
18. Структурные методы разрешения конфликтов.
19. Межличностные стили разрешения конфликтов.
20. Типы конфликтующих личностей в организации
21. Классификация общих причин конфликта по М.Мескону, М. Альберту, Ф Хедоури.
22. Классификация причин конфликтов по Р. Дарендорфу
23. Факторы макро и микросреды
24. Типы конфликтных ситуаций
25. Динамика конфликта
26. Фазы конфликта
27. Факторы принятия управленческих решений в конфликте.
28. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения медиации.
29. Возникновение и становление медиации как прикладной науки.
30. Особенности применения медиации в России.

Примеры практических заданий к экзамену:

1. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?
2. Принимая на работу сотрудника, руководитель организации пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.
3. На основании конкретной ситуации показать структурную модель конфликта.

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном

случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

Шкала оценивания

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Экзамен 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.

Результат по сдаче экзамена объявляется студентам после устного ответа вносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Не удовлетворительно проставляется в ведомости.

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле Оценка результатов производится на основе «Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в Северо-Западном институте РАНХиГС», утвержденного Приказом Директора СЗИУ РАНХиГС от 31.08.2021 г. № 349, а также Решения Ученого совета Северо-Западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 31.08.2021 №6, протокол № 1.

ОТЛИЧНО

Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Нестандартное (многоплановое) решение ситуационной задачи (кейса)

ХОРОШО

Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;

Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

Ситуационная задача (кейс) решена с некоторыми неточностями

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Реализуемый в настоящее время в педагогике высшего образования компетентностный подход к подготовке магистров предполагает способность, готовность и осознание необходимости использовать полученные знания, умения и навыки в различных ситуациях профессиональной деятельности. В связи с этим возрастает роль самостоятельной работы студентов. В процессе изучения курса «Стресс-менеджмент» студенту предлагается большое количество и разнообразие видов самостоятельной работы по каждой теме курса.

Самостоятельная работа студента включает:

1. индивидуальные консультации с преподавателем в течение семестра, собеседование по текущим практическим заданиям;
2. подготовку к семинарам и аттестации, углубленное изучение отдельных тем и вопросов курса;
3. выполнение самостоятельных (аудиторных и внеаудиторных) заданий;
4. подготовку к текущим и промежуточным формам контроля (проводится в конце каждого модуля): понятийно-терминологической и интерактивной играм, тестированию;
5. подготовку к итоговой аттестации по дисциплине — зачету.
6. Проверка и оценивание заданий для самостоятельной работы студентов осуществляется преподавателем на практических и лабораторных занятиях

Итоги СРС подводятся во время контрольных недель, сроки которых определяются графиком учебного процесса.

Критериями оценки СРС могут являться:

1. объем проработанного материала в соответствии с заданным объемом;
2. степень исполнительности (проработанность всех аспектов задания, оформление материала в соответствии с требованиями, соблюдение установленных сроков представления работы на проверку и т.п.)
3. степень самостоятельности, творческой активности, инициативности студентов, наличие элементов новизны в процессе выполнения заданий;
4. качество освоения учебного материала (умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач, обоснованность и четкость изложения изученного материала и т.д.);
5. достаточная компетентность автора (студента) в раскрываемых вопросах.

Занятия по дисциплине проводятся в следующей форме:

Лекция – один из методов устного изложения материала. Слово «лекция» имеет латинское происхождение и в переводе на русский язык означает «чтение». Традиция изложения материала путем дословного чтения заранее написанного текста восходит к средневековым университетам. Важным моментом в проведении лекции является предупреждение пассивности студентов и обеспечение активного восприятия и осмысления ими новых знаний. Определяющее значение в решении этой задачи имеют два дидактических условия:

- 1) во-первых, само изложение материала педагогом должно быть содержательным в научном отношении, живым и интересным по форме;
- 2) во-вторых, в процессе устного изложения знаний необходимо применять особые педагогические приемы, возбуждающие мыслительную активность студентов и способствующие поддержанию их внимания

Один из этих приемов – *создание проблемной ситуации*. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться студентам.

Термин «*практическое занятие*» используется в педагогике как родовое понятие, включающее такие виды, как лабораторную работу, семинар в его разновидностях. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями.

Если лекция закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать эти знания, содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Практические занятия развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания, в связи с чем, упражнения, семинары, лабораторные работы выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

Для успешной подготовки к практическим занятиям студенту невозможно ограничиться слушанием лекций. Требуется предварительная самостоятельная работа студентов по теме планируемого занятия. Не может быть и речи об эффективности занятий, если студенты предварительно не поработают над конспектом, учебником, учебным пособием, чтобы основательно овладеть теорией вопроса.

Практические занятия служат своеобразной формой осуществления связи теории с практикой. Структура практических занятий в основном одинакова — вступление преподавателя, вопросы студентов по материалу, который требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, заключительное слово преподавателя. Разнообразие возникает в основной, собственно практической части, доклады, дискуссии, тренировочные упражнения, решение задач, наблюдения, и т. Д.

Семинарские занятия как форма обучения имеют давнюю историю, восходящую к античности. Само слово «семинар» происходит от латинского «seminarium» – рассадник и связано с функциями «посева» знаний, передаваемых от учителя к ученикам и «прорастающих» в сознании учеников, способных к самостоятельным суждениям, к воспроизведению и углублению полученных знаний.

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов практических занятий. Он представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления. Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания. Главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли. На семинарах решаются следующие педагогические задачи (по А. М. Матюшкину):

- развитие творческого профессионального мышления;
- познавательная мотивация;
- профессиональное использование знаний в учебных условиях.

Кроме того, в ходе семинарского занятия преподаватель решает и такие частные задачи, как:

- повторение и закрепление знаний;
- контроль;
- педагогическое общение.

Интерактивные методы на лекциях

Интерактивное обучение обеспечивает взаимопонимание, взаимодействие, взаимообогащение. Интерактивные методики ни в коем случае не заменяют лекционный материал, но способствуют его лучшему усвоению и, что особенно важно, формируют мнения, отношения, навыки поведения.

Мини-лекция является одной из эффективных форм преподнесения теоретического материала. Перед объявлением какой-либо информации преподаватель спрашивает, что знают об этом студенты. После предоставления какого-либо утверждения преподаватель предлагает обсудить отношение студентов к этому вопросу.

Презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением.

К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг, видео, слайдов, компьютеров и т.п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

Обратная связь – Актуализация полученных на лекции знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Лекция с заранее объявленными ошибками позволяет развить у обучаемых умение оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, выделять неверную и неточную информацию.

Интерактивные методы на практических занятиях (семинарах)

Разминка способствует развитию коммуникативных навыков (общению). Она должна быть уместна по содержанию, форме деятельности и продолжительности. Вопросы для разминки не должны быть ориентированы на прямой ответ, а предполагают логическую цепочку из полученных знаний, т.е. конструирование нового знания.

Дискуссия – одна из важнейших форм коммуникации, плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия предусматривает обсуждение какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с намерением достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

Домашнее задание – форма самостоятельной работы студента по подготовке письменной работы либо по теме, предлагаемой преподавателем, либо по одной из тем, предлагаемых кафедрой.

Если в установленный учебным планом срок студент не подготовил устного выступления и не представил творческую работу в письменном виде, то он признается не выполнившим учебный план и может быть не допущен к экзамену по данной учебной дисциплине.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Этот вид работы предусмотрен на лекциях и семинарских занятиях и включает в себя ответы на вопросы и ответы при проверке заданий. Ответ на вопрос должен быть кратким, по существу и, как правило, не превышающим 5 минут монологической речи.

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Методические рекомендации по составлению доклада и подготовке презентации и Power Point:

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

Презентация в формате Power Point включает в себя 10-12 слайдов.

Первый слайд – титульный, на котором приводится название доклада, фио автора и номер группы.

Не рекомендуется использовать на слайдах большие объемы текстового материала, приветствуется использование инфографики, схем, иллюстративного материала, допускается включение небольших (до 2 мин.) видеороликов.

Последний слайд – список источников, использованных при подготовке доклада.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию:

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовке способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Примерные вопросы для контроля самостоятельной работы:

1. Природа и причины конфликтов.
2. Конфликтологическая компетентность руководителя.
3. Виды переговорных стилей.
4. Гендерные стереотипы.
5. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
6. Социально-психологические методы диагностики личности медиатора.
7. Типы трудных клиентов.
8. Виды сопротивления клиентов и работа с ними.
9. Психология лжи.
10. Техники задавания вопросов.
11. Приемы рационального слушания.

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

7.1. Основная литература:

1. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Электронный ресурс] : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Москва:КНОРУС, 2022– 264с. - <https://www.book.ru/book/940645>
2. Светлов, Виктор Александрович. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учеб. Пособие. / В. А. Светлов. - Изд. 2-е. - М. : УРСС, 2019. - 279 с <https://www.iprbookshop.ru/79616.html>
3. Ильиных, С.А. Управление конфликтами: Учебное пособие. / С.А. Ильиных ; Новосибирский государственный университет экономики и управления Москва:Ай Пи Ар Медиа, 2021.- 282с. - <https://www.iprbookshop.ru/108253.html>

7.2. Дополнительная литература

1. Алексеев, О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.А. Алексеев. - Электрон. дан. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. <http://www.iprbookshop.ru/33853>
2. Гришина, Наталия Владимировна. Психология конфликта [Электронный ресурс] / Н. В. Гришина. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-496-01114-3>
3. Леонов, Николай Ильич. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : [учеб. пособие] / Н. И. Леонов ; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ун-т. - М. : МПСУ, 2013. - 281 с.
4. Психология конфликта : науч.-практ. пособие для должностных лиц таможенных органов / Гос. казенное образоват. учреждение высш. проф. образования "Рос. таможенная акад." С.-Петербург. фил. им. В. Б. Бобкова ; [авт.-сост.: А. В. Аграшенков и др.]. - СПб. : РИО СПб фил. РТА, 2012. - 281 с.
5. Степанов, Евгений Иванович. Современная конфликтология : Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов : [учеб. пособие по направлению "Конфликтология" - 040300] / Е. И. Степанов. - Изд. стер. - М. : УРСС, 2015. - 172 с.
6. Шейнов, Виктор Павлович. Управление конфликтами [Электронный ресурс] / В. П. Шейнов. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2014. - 576 с. <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-496-00725-2>

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (с внесенными в нее поправками от 30.12.2008) // Собрание законодательства РФ. 2009. № 4. Ст. 445.
2. О системе государственной службы Российской Федерации: Федеральный закон // СЗ РФ. 2003. № 22. Ст. 2063.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации. М., 2020.
4. Комментарий к Трудовому кодексу Российской Федерации. М., 2020

7.4. Интернет-ресурсы

Официальный интернет-портал правовой информации. Доступ: <http://pravo.gov.ru>
Сайт Научной электронной библиотеки (e-library.ru). Доступ: <http://elibrary.ru>
Федеральный образовательный портал "Экономика, социология, менеджмент".
Доступ: <http://ecsocman.hse.ru>
Сайт Научной библиотеки СЗИУ. Доступ: <https://sziu-lib.ranepa.ru/>.
Через сайт научной библиотеки можно получить доступ к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPRbooks» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>
7. Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»

Англоязычные ресурсы:

EBSCO Publishing – мультидисциплинарные полнотекстовые базы 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.

ProQuest Dissertation & Theses - База данных мировых диссертаций и научных докладов в полнотекстовом виде.

ProQuest eBookCentral – мультидисциплинарная база данных книг различных издательств

Oxford University Press - коллекция журналов по политике, политологии, международным отношениям

Cambridge University Press - коллекция журналов по социологии, политическим вопросам, международным отношениям

Sage Publications - база рецензируемых полнотекстовых электронных журналов академического издательства Sage Publications, одного из ведущих академических независимых профессиональных издательств. Насчитывает более 820 экземпляров и свыше 600.000 статей, начиная с 1999 года и по настоящее время. Материалы представлены преимущественно на английском языке.

Springer Link - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 3000 журналов издательства Springer 1997-2018 гг.

Wiley - 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.

OECD iLibrary – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты.

Web of Science – мультидисциплинарная реферативно-библиографическая база научных журналов с инструментами научного анализа и подсчетом наукометрических показателей.

Международный индекс цитирования

Scopus – реферативная мультидисциплинарная база данных, международный индекс цитирования.

Academic Video online – коллекция академического видеоконтента.

7.5. Иные источники

1. Архивы кейсов. Доступ:- <http://my-training.ru/?p=3504>
2. Конфликт в организации. - Доступ: <http://www.twirpx.com/file/782864/>
3. Материал для составления кейса магистрантами. Доступ: <http://www.akademiki.biz/forum/index.php?showtopic=686>

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

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения LMS Moodle, а также применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business.

Компьютерные и информационно-коммуникативные средства. Технические средства обучения

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные аудитории для проведения лекций, оборудованные мультимедийной техникой, позволяющей демонстрировать презентации и просматривать кино и видео материалы.
2.	Специализированная мебель и оргсредства.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.