

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

Кафедра корпоративных финансов, инвестиционного проектирования и оценки им.
М.А. Лимитовского

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

Протокол №6 от «07» сентября 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.12.01 Управление конфликтами в организациях
(индекс и наименование дисциплины)

по направлению подготовки

направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль)
Инвестиционный менеджмент

квалификация: бакалавр

формы обучения: очная

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

к.псих.н., доцент С.Ю. Манухина

Заведующий кафедрой
финансового менеджмента, управленческого
учета и международных стандартов
финансовой деятельности
д.э.н., профессор Е.Н. Лобанова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	13
6 Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	16
6.1. Основная литература.....	16
6.2. Дополнительная литература.	16
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	17
6.4 Нормативные правовые документы.....	17
6.5 Интернет-ресурсы, справочные системы.	17
6.6 Иные рекомендуемые источники.	17
7 Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	18

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.12.01 Психология управления конфликтами в организации обеспечивает овладение компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способность управлять командной деятельностью
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2.2	Способность владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ Профессиональные действия	ТФ/ ТФ/	Код этапа освоения компетенций	Результаты обучения
Деятельность по организации корпоративной социальной политики/ Разработка и реализация корпоративной социальной политики	по	УК ОС-3.2	На уровне знаний: основные требования к ролевой позиции в команде, принципы командной работы, на уровне умений: устанавливает тип команды и особенности взаимодействия в команде. Формулирует цель командного задания. Планирует командные задания. Устанавливает ролевое распределение в группе и распределяет функции и ресурсы для выполнения задания.
Операционное управление персоналом и подразделением организации Стратегическое управление персоналом организации	и	ПК-2.2	Знает способы разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде; Способен применять навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том

		числе в межкультурной среде. Способен выявлять причины и предлагать способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде
--	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.12.01 Психология управления конфликтами в организациях входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1.В.ДВ дисциплины по выбору и изучается в 8 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 академических/ 54 астрономических часа (2 ЗЕ.). Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 30/22,5 часов, из них 20/15 часов отводится на лекции, 10/7,5 часа – на практические занятия, на самостоятельную работу обучающихся – 42/31,5 часа..

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Содержание данной дисциплины опирается на ранее изученные дисциплины: «Организационное поведение», «Управление человеческими ресурсами»

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , академический/ астрономический час.			Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР
			Л	ПЗ		
Очная форма обучения						
Тема 1	Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов.	9/6,75	2/1,5		7/5,25	Э
Тема 2	Феноменология конфликтов.	11/8,25	2/1,5	2/1,5	7/5,25	КР
Тема 3	Методы изучения конфликтных ситуаций	13/9,75	4/3	2/1,5	7/5,25	Р
Тема 4	Психологические традиции работы с конфликтами	13/9,75	4/3	2/1,5	7/5,25	Э
Тема 5.	Управление конфликтами в организации	13/9,75	4/3	2/1,5	7/5,25	КР
Тема 6	Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.	13/9,75	4/3	2/1,5	7/5,25	Э

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , академический/ астрономический час.			Форма текущего контроля успеваем ости*, промежу точной аттестаци и	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР
			Л	ПЗ		
Очная форма обучения						
Промежуточная аттестация						Зачет с оценкой
Всего:		72/54	20/15	10/7,5	42/31,5	

*- формы текущего контроля успеваемости: эссе (Э), контрольная работа (КР), реферат (Р)

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов.	Психология конфликтов как отрасль науки и практики. Предмет, объект и задачи психологии конфликта. Понятие «конфликта». Критерии определения ситуации как конфликтной. Природа возникновения конфликтов. Предпосылки возникновения психологии конфликтов. Становление конфликтологии в зарубежной и отечественной науке. «Конфликтная модель». Виды и формы конфликтов.
Тема 2	Феноменология конфликтов.	Понятие «проблемного поля» конфликтной ситуации. Определение критериев и границ проявления конфликтной ситуации. Структурные, динамические и содержательные характеристики конфликтов. Особенности восприятия конфликтной ситуации отдельным индивидуумом и группой. Уровни развития конфликтной ситуации. Механизмы конфликтного взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликтных ситуациях. Нормативные и ненормативные регуляторы конфликтов.
Тема 3	Методы изучения конфликтных ситуаций	Роль методических и диагностических средств при изучении конфликтных ситуаций. Стратегии построения планирования исследования конфликтов. Экспериментальное изучение конфликтов. «Искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике. Методы внешнего и включенного наблюдения. Качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 4	Психологические традиции работы с конфликтами	Особенности работы с конфликтными ситуациями с клиентами разных возрастных категорий. Роль психологического консультирования при разрешении конфликтных ситуаций. Работа с внутриличностными конфликтами. Работа с семейными конфликтами: предупреждение и разрешение. Профессиональная позиция при работе с конфликтными ситуациями. Работа с конфликтными ситуациями как с жизненной системой.
Тема 5	Управление конфликтами в организации	Специфика форм проявления конфликтов в организации. Классификация конфликтов в организации. Источники конфликтов в управленческой и исполнительской сферах. Ведение переговоров по разрешению конфликтов: особенности и стратегии. Манипулятивная роль конфликта. Конфликт как источник ресурсов, новообразований и развития организации.
Тема 6	Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.	Социальный менталитет и конфликтное взаимодействие. Способы рефлексивного взаимодействия в конфликтных ситуациях. Модели построения ролевых игр в бизнес-организациях и детских учреждениях: примеры, сравнительный анализ. Целеполагание и вектор мотивации при конфликтном взаимодействии. Техники сопровождения конфликтных ситуаций.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Психология управления конфликтами в организации используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа - опрос
- при проведении занятий семинарского типа: контрольная работа, реферат.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме:

- защиты проекта с презентацией на зачете с оценкой.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1:

Эссе как литературный жанр представляет собой прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления

и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала.

Примеры тем эссе:

1. Психология конфликтов как отрасль науки и практики.
2. Предмет, объект и задачи психологии конфликта.
3. Понятие «конфликта» в психологии.
4. Критерии определения ситуации как конфликтной.
5. Природа возникновения конфликтов.
6. Предпосылки возникновения психологии конфликтов.
7. Становление конфликтологии в зарубежной и отечественной науке.
8. Конфликт и «Конфликтная модель поведения».

Типовые оценочные материалы по теме 2:

Контрольная работа проводится в аудитории. Студентам предлагается ответить на три вопроса письменно. Вопросы задаются последовательно через каждые 10 минут.

Примеры тем контрольной работы:

1. Понятие «проблемного поля» конфликтной ситуации.
2. Определение критериев и границ проявления конфликтной ситуации.
3. Структурные, динамические и содержательные характеристики конфликтов.
4. Особенности восприятия конфликтной ситуации отдельным индивидуумом и группой.
5. Уровни развития конфликтной ситуации.
6. Механизмы конфликтного взаимодействия.
7. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликтных ситуациях.
8. Нормативные и ненормативные регуляторы конфликтов.

Типовые оценочные материалы по теме 3:

Реферат должен представлять собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включать обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составлять не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение.

Работа выполняется индивидуально. Тема реферата согласовывается с преподавателем и закрепляется за студентом в начале семестра. Студент должен представить результат своей работы в письменном виде. Реферат сдается в напечатанном виде. Студентам рекомендуются консультации с преподавателем по всем возникающим в ходе работы вопросам.

Примеры тем рефератов:

1. Роль методических и диагностических средств при изучении конфликтных ситуаций.
2. Стратегии построения и планирования исследования конфликтов.
3. Экспериментальное изучение конфликтов.
4. «Искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике.

5. Методы внешнего и включенного наблюдения.
6. Качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций.
7. Особенности изучения конфликтов в организации.
8. Современные диагностические средства выявления конфликтов в организации.
9. Методы диагностики и коррекции конфликтов в организации.
10. Методы выявления конфликтов на разных этапах их развития.

Типовые оценочные материалы по теме 4:

Эссе как литературный жанр представляет собой прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала.

Примеры тем эссе:

1. Особенности работы с конфликтными ситуациями с клиентами разных возрастных категорий.
2. Роль психологического консультирования при разрешении конфликтных ситуаций.
3. Работа с внутриличностными конфликтами.
4. Работа с семейными конфликтами: предупреждение и разрешение.
5. Профессиональная позиция при работе с конфликтными ситуациями.
6. Работа с конфликтными ситуациями как с жизненной системой.

Типовые оценочные материалы по теме 5:

Контрольная работа проводится в аудитории. Студентам предлагается ответить на три вопроса письменно. Вопросы задаются последовательно через каждые 10 минут.

Примеры тем контрольной работы:

1. Специфика форм проявления конфликтов в организации.
2. Классификация конфликтов в организации.
3. Источники конфликтов в управленческой и исполнительской сферах.
4. Ведение переговоров по разрешению конфликтов: особенности и стратегии.
5. Манипулятивная роль конфликта.
6. Конфликт как источник ресурсов, новообразований и развития организации.

Типовые оценочные материалы по теме 6:

Эссе как литературный жанр представляет собой прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала.

Примеры тем эссе:

1. Социальный менталитет и конфликтное взаимодействие.
2. Способы рефлексивного взаимодействия в конфликтных ситуациях.
3. Модели построения ролевых игр в бизнес-организациях и детских учреждениях: примеры, сравнительный анализ.
4. Целеполагание и вектор мотивации при конфликтном взаимодействии.
5. Техники сопровождения конфликтных ситуаций.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способность управлять командной деятельностью
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2.2	Способность владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
УК ОС -3.2 Способность управлять командной деятельностью	Знает основные требования к ролевой позиции в команде, принципы командной работы; Устанавливает тип команды и особенности взаимодействия в команде. Формулирует цель командного задания. Планирует командные задания. Устанавливает ролевое распределение в группе и распределяет функции и ресурсы для выполнения задания.	Демонстрирует знания основных требований к ролевой позиции в команде, принципов командной работы Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания. Цель командного задания сформулирована верно. Кейс задание верное спланировано. Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания.
ПК-2.2 Способность владеть	Знает способы разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде;	Демонстрирует знания способов разрешения конфликтных ситуаций в том числе в

различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде	Способен применять навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде. Способен выявлять причины и предлагать способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде	межкультурной среде; Применяет навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде. Проведен анализ причины и предложены способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде
---	--	--

4.3.2. Типовые оценочные средства

Примерные темы для выполнения итогового проекта с презентацией по дисциплине, защита которой проводится в рамках сдачи зачета с оценкой:

1. Представления о конфликте в Российской и зарубежной литературе
2. Управление конфликтами в бизнес-среде.
3. Манипулятивная роль конфликта
4. Этапы развития конфликтного взаимодействия
5. Техники управления конфликтами
6. Эскалация конфликта
7. Социальный менталитет и конфликтное взаимодействие
8. Современные исследования конфликтов
9. Конструктивные стороны конфликтного взаимодействия
10. Конфликт, как метод управления персоналом в организации
11. Специально продуцируемые конфликты
12. Методы и технологии управления конфликтами
13. Источники конфликтов в управленческой среде
14. Источники конфликтов в малом бизнесе
15. Переговоры и конфликты
16. Ролевое распределение в конфликтах
17. Экспериментальное и эмпирическое изучение конфликтов
18. Специфика форм проявления конфликтов в организациях
19. Профессиональная позиция при работе с конфликтными ситуациями
20. Конфликт как источник ресурсов, новообразований и развития организации

Шкала оценивания

Критерий оценивания	Оценка (баллы)
Демонстрирует знания основных требований к ролевой позиции в команде, принципов командной работы Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания. Цель командного задания сформулирована верно. Кейс задание верное спланировано. Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания. Демонстрирует знания способов разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде; Применяет навыки управления деловыми конфликтами,	Отлично (85-100 баллов)

организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде. Проведен анализ причины и предложены способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде	
Демонстрирует знания основных требований к ролевой позиции в команде, принципов командной работы Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания. Цель командного задания сформулирована верно. Кейс задание верное спланировано. Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания. Демонстрирует знания способов разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде; Не всегда применяет навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде. Не всегда самостоятельно проведен анализ причины и предложены способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде	Хорошо (70-84 баллов)
Демонстрирует знания основных требований к ролевой позиции в команде, принципов командной работы Не принимает на себя ответственность за выполнение командного задания. Цель командного задания сформулирована верно. Кейс задание не спланировано. Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания. Не в полном объеме демонстрирует знания способов разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде; Не всегда применяет навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде. Не всегда самостоятельно проведен анализ причины и предложены способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде	Удовлетворительно (50-69 баллов)
Не обнаружил полученные знания	Неудовлетворительно (40 и ниже)

4.4. Методические материалы

Защита проекта проходит следующим образом:

Время выступления - презентации проекта: каждой группе на выступление отводится не более 10 минут. Если проект представляется индивидуально, то не более 5 минут.

Время на обсуждение: после презентации дается время на обсуждение, в котором принимают участие все остальные слушатели. На обсуждение отводится 7-10 минут.

Форма презентации: один слушатель или участники группы, работавший (-ие) над проектом, представляет (-ют) итоговую презентацию, используя следующие элементы:

- веб презентацию проекта;
- примеры дидактических и методических материалов;
- другие материалы.

Ведущий презентации: вести презентацию может один участник (если он выполнял проект самостоятельно) или несколько (если они работали над проектом в группе).

Форма обсуждения: после завершения презентации, представленной каждой отдельной группой, начинается обсуждение, в котором выполняется несколько условий:

- перечислить три наиболее сильные стороны представленной презентации;
- перечислить два момента, требующих доработки;
- внести свои предложения по усовершенствованию проекта (если такие есть);
- сделать итоговый вывод и выставить общий балл за выступление.

После просмотра всех презентаций и обсуждения каждой из них проводится рейтинговое сравнение презентаций и выставляется оценка.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

От студентов требуется обязательная проработка материала лекционных и семинарских занятий, обязательное, выполнение заданий преподавателя. Особое значение имеет активная работа на семинаре: умение вести дискуссию, творческий подход к анализу электронных текстов, способность четко и емко формулировать свои мысли: собирать информацию, анализировать и синтезировать представленный к обсуждению в презентации материал и агрегировать решения по обсуждаемой проблеме, а также выполнение контрольной работы (теста), докладов и домашних заданий.

Подготовка к семинарским занятиям.

Подготовку к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Работа с литературными источниками

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее

эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Подготовка презентации и доклада

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. Иллюстрация – представление реально существующего зрительного ряда. Образы – в отличие от иллюстраций – метафора. Их назначение – вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. Диаграмма – визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица – конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение – структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

Практические советы по подготовке презентации

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 17-22;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть

указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного и практического типов:

1. Конструктивные и деструктивные конфликты.
2. Современные технологии диагностики конфликтных ситуаций в организации
3. Методы управления конфликтными ситуациями в организации
4. Роль конфликта в управлении персоналом в организации
5. Манипуляция и управление, Их роль в разрешении конфликтных ситуаций
6. Вертикальные и горизонтальные конфликты.
7. Профессия как комплексный объект труда.
8. Работа с конфликтами на разных этапах становления организации.
9. Работа с конфликтами в ситуации экономического кризиса
10. Стрессогенные воздействия в организации.
11. “Горячие” и “Холодные” конфликты: диагностика и работа с конфликтными ситуациями в организации
12. Конфликт на микро-, мезо- и макросоциальном уровне
13. Технологии урегулирования конфликтных ситуаций при моббинге
14. Технологии профилактики конфликтных ситуаций
15. Формирование готовности к конфликтным ситуациям
16. Формирование партнерских отношений на рабочем месте
17. Мотивация персонала и регуляция конфликтных ситуаций в организации
18. Эустресс и дистресс. Регуляция эмоциональных состояний в современных трудовых условиях.

Для освоения дисциплины обучающимся следует обращаться со специальной литературой и доступным источникам на регулярной основе, не пропуская практические занятия, а также использовать время для самостоятельной работы, которая включает в себя как выполнение необходимого объема домашних заданий, так и следующие действия, основанные на тематике данного курса:

- 1) регулярно просматривать и читать новостные сайты для мониторинга текущей ситуации в сфере психологии бизнеса;
- 2) знакомиться с общетеоретическими работами исторического свойства в сфере психологии бизнеса;
- 3) пользоваться справочными материалами и хронологическими таблицами;
- 4) читать научно-популярные статьи;
- 5) посещать культурные мероприятия, открытые лекции, семинары и конференции.

6 Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Бунтовская Л.Л., Бунтовский С.Ю., Петренко Т.В. Конфликтология. 2-е изд. перераб. и доп. Учебное пособие для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2017.
<https://www.biblio-online.ru/book/6CBED0CF-656E-4A94-8DFC-BAA67F70825C>
2. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт. 2017 <https://www.biblio-online.ru/book/B1CB145A-F72D-4DE3-9156-4CD199E9951A>
3. Кашапов М.М. основы конфликтологии. 2-е изд. перераб. и доп. Учебное пособие для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2017 <https://www.biblio-online.ru/book/97ADE1F5-0ABD-44D0-9B8B-58F2F1482A37>

6.2. Дополнительная литература.

1. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : Юстицинформ, 2014. — 158 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60215>
2. Руденко, А.М. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров. [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/70131>
3. Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63038>
4. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44272>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объекта, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

6.4 Нормативные правовые документы.

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)
2. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 30.12.2015)
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей"

6.5 Интернет-ресурсы, справочные системы.

1. <http://www.psych.ru/>
2. <http://hrm.ru/>
3. <http://centercep.ru>
4. <http://portal.psychmodelling.ru/>
5. <http://www.spppb.ru/>
6. <http://www.apa.org/>
7. <http://www.efpa.eu/>

6.6 Иные рекомендуемые источники.

1. Шейнов В. Управление конфликтами. – СПб.: Питер, 2014
2. Новара Д. Не кричите на детей! – М.: Альпина Паблишер, 2016
3. Кернберг О. Конфликт, лидерство, идеология в группах и организациях. – М.: Класс, 2015
4. Фелаю Э.Г. Конфликты на работе. Как их понять и разрешить. – М.: Омега-Л, 2014
5. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006
6. Колодей К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления. – Х.: Гуманитарный центр, 2007
7. Макклеланд Д. Мотивация человека. – СПб.: Питера, 2007
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000
9. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: Феномены и механизмы защиты. – М.: ЧеРо, 1997
10. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты. – М.: Экономика, 2000
11. Практикум по конфликтологии./ Под ред. Емельянова С.М. – СПб.: Питер, 2000
12. Психология работы с персоналом в трудах отечественных специалистов. Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2001
13. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения/ Пер. с англ. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка. — М.: Наука, 1992. — 158 .

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

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных рабочим местом преподавателя (стол, стул, кафедра), рабочими местами студентов (столы, стулья) по количеству студентов, доской меловой или белой для написания маркерами или флипчартом для бумаги большого формата, маркерами (красный, черный, зеленый, синий), губкой для досок, оборудованием для показа презентаций и слайдов (компьютер, проектор, экран).

Используется следующее программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 LTSC 1607

Количество 2607

Правообладатель Microsoft Corporation

Дата покупки / продления 06.12.2016

Контракт 59/07-16/0373100037616000052-0008121-03

Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»

Покупатель РАНХиГС

Дата окончания 31.12.2017

Срок подписки 1 год / 3 года

Microsoft Office Professional 2016

Количество 2607

Правообладатель Microsoft Corporation

Дата покупки / продления 06.12.2016

Контракт 59/07-16/0373100037616000052-0008121-03

Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»

Покупатель РАНХиГС

Дата окончания 31.12.2017

Срок подписки 1 год / 3 года

Acrobat Professional Academic Edition License Russian

Multiple Platforms (Adobe, 65258631AE01A00)

Количество 50

Правообладатель Adobe

Дата покупки / продления 03.04.2017

Контракт #15/08-17

Продавец SoftLine

Покупатель РАНХиГС

Дата окончания 03.04.2018