

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

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

*(наименование факультета)*

Кафедра корпоративного управления

*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

корпоративного управления

Протокол от «10» мая 2017 г.

№ 2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум»

*(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

38.04.02 Менеджмент

*(код, наименование направления подготовки)*

«Здравоохранение и государственно-частное партнерство»

*(профиль)*

Магистр

*(квалификация)*

Заочная

*(форма обучения)*

Год набора – 2017

Москва, 2017

**Автор(ы)–составитель(и):**

К.психол.н., доцент  
(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Минаева Н.Л.  
(Ф.И.О.)

**Заведующий кафедрой**

корпоративного управления д.э.н., профессор  
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание )

Календжян С.О.  
(Ф.И.О.)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

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

1.1. Дисциплина ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.2	способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями в профессиональной деятельности
ПК-2	способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПК-2.2	способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию в профессиональной деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом» утв. 06.10. 2015 г. № 691н Н/02.7 Реализация	ПК-1.2	<b>на уровне знаний:</b>  Виды конфликтов в зависимости от: способа решения, природы возникновения, направленности действия, степени выраженности, количества участников Стратегии обращения с конфликтами Современную классификацию конфликтов Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций,

<p>системы стратегического управления персоналом организации</p>	<p>лидерства и управления конфликтами Методы управления развитием и эффективностью организации, методы анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности Организация управления развитием организации Теории управления организацией, политика и стратегия управления персоналом Методы анализа выполнения планов и задач, определения их экономической эффективности Методы оценки, результатов и эффективности труда Методы внедрения системы управления персоналом Основы работы по профориентации Методики планирования и прогнозирования потребности в персонале Цели, стратегия развития и бизнес-план организации Теории и методы формирования бренда организации Требования охраны и безопасных условий труда</p> <p><b>на уровне умений:</b></p> <p>Проводить диагностику характера конфликта и взаимоотношений в группе Проводить анализ методов урегулирования конфликтов в организации Формировать планы и мероприятия по управлению персоналом Рассчитывать бюджет в области управления персоналом Определять зоны ответственности работников и подразделений, ставить задачи руководителям подразделений и обеспечивать ресурсы для их исполнения Контролировать и корректировать исполнение поручений и задач Управлять эффективностью и вовлеченностью персонала, дисциплиной труда и соблюдением безопасных условий труда Вести переговоры по вопросам социального партнерства и представлять интересы организации в государственных органах, профессиональных союзах и других представительных органах работников, и</p>
--	---

		<p>организациях по вопросам персонала</p> <p>Работать с информационными системами и базами данных по вопросам управления персоналом</p> <p>Проводить аудит и контроллинг в области управления персоналом</p> <p>Формировать и проводить социальную политику и социальные программы</p> <p>Вести переговоры с поставщиками услуг по условиям заключаемых договоров</p> <p>Производить закупочные процедуры, оформлять и анализировать</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>Планирование деятельности и разработка мероприятий по управлению персоналом для реализации стратегических целей организации</p> <p>Внедрение политик, планов, программ, процедур и технологий по управлению персоналом</p> <p>Построение организационной структуры с учетом плановой потребности в персонале и взаимодействия структурных подразделений организации</p> <p>Внедрение и поддержание корпоративной культуры и социальной политики, систем мотивации, эффективности, оценки и развития персонала</p> <p>Внедрение и поддержание системы организации труда и оплаты персонала</p> <p>Управление внедрением программ и принципов стандартизации, унификации, автоматизации процессов управления персоналом и безопасных условий труда</p> <p>Организация проведения аудита и контроллинга в управлении персоналом</p> <p>Постановка задач руководителям структурных подразделений, определение материально-технических ресурсов для их выполнения</p> <p>Анализ отчетности по управлению персоналом и выявление ресурсов по улучшению деятельности организации</p> <p>Согласование условий заключаемых</p>
--	--	--

		<p>договоров по вопросам управления персоналом</p> <p>Организация проведения закупочных процедур по вопросам управления персоналом и оформления сопутствующей документации по ним</p> <p>Формирование бюджета на персонал, технологий аудита работы с персоналом и контроллинга</p> <p>Применение к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания</p>
<p>Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом»</p> <p>утв. 06.10. 2015 г. № 691н</p> <p>G/02.7 Реализация операционного управления персоналом и работы структурного подразделения</p>	ПК-2.2	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <p>Своевременная диагностика конфликтных ситуаций</p> <p>Техника ведения переговоров как основной способ разрешения конфликтов</p> <p>Особенности влияния различных условий на формирование конфликтного поведения личности</p> <p>Психологические закономерности взаимодействия субъектов, приводящие к деструктивным конфликтам</p> <p>Теории управления персоналом и его мотивации</p> <p>Методы анализа выполнения планов и задач, определения их экономической эффективности</p> <p>Формы и методы оценки персонала и результатов их труда</p> <p>Технологии оперативного управления персоналом организации</p> <p>Системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала</p> <p>Технологии и методы формирования и контроля бюджетов</p> <p>Теории и методы управления развитием персонала</p> <p>Экономика труда</p> <p>Организационно-штатная структура организации</p> <p>Политика управления персоналом и социальная политика организации</p> <p>Цели, стратегия развития и бизнес-план организации</p> <p>Методики планирования и прогнозирования потребности в персонале</p> <p>Порядок урегулирования трудовых споров</p> <p>Требования и правила проведения аудита</p>

		<p>работы с персоналом</p> <p>Формы социального партнерства и взаимодействия с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, и иными организациями</p> <p>Порядок оформления кадровых документов и придания им юридической силы</p> <p>Порядок проведения закупочных процедур и оформления сопутствующей документации</p> <p><b>на уровне умений:</b></p> <p>Выявлять факторы, препятствующие созданию оптимального психологического климата в организации и создавать условия, способствующие грамотному воздействию на личность</p> <p>Выявлять конструктивные и деструктивные функции конфликта</p> <p>Давать психологически обоснованные рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций между учащимися</p> <p>Осуществлять комплексный анализ конфликта;</p> <p>Осуществлять посредническую функцию в конфликтной ситуации</p> <p>Минимизировать негативные последствия конфликтных ситуаций</p> <p>Производить анализ деятельности по управлению персоналом, разрабатывать показатели эффективности работы</p> <p>Определять зоны ответственности и эффективности работы персонала структурного подразделения, распределять задачи и обеспечивать материально-технические ресурсы для их исполнения</p> <p>Применять методы оперативного управления персоналом организации</p> <p>Контролировать исполнение поручений и задач, вносить своевременные коррективы в планы и задачи</p> <p>Определять показатели эффективности работы персонала подразделения</p> <p>Управлять мотивацией персонала, его вовлеченностью и дисциплиной труда</p> <p>Составлять планы деятельности структурного подразделения организации</p> <p>Составлять, рассчитывать, корректировать и контролировать статьи расходов структурного подразделения для</p>
--	--	--



		<p> формирования бюджетов  Производить анализ текущей деятельности структурного подразделения и внедрять процедуры по ее оптимизации  Представлять интересы организации и вести переговоры с государственными органами, профессиональными союзами и другими представительными органами работников по вопросам персонала  Вести переговоры с поставщиками услуг по условиям заключаемых договоров  Производить предварительные закупочные процедуры и оформлять сопутствующую документацию по заключению договоров  Проводить аудит результатов работы с персоналом  Работать с информационными системами и базами данных по вопросам управления персоналом  Соблюдать нормы этики делового общения </p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p> Ведения переговоров как основного способа разрешения конфликтов  Способами профессиональной и личностной рефлексии  Продуктивные способы поведения в конфликте  Планирование деятельности подразделения и персонала  Оперативное управление персоналом подразделения организации  Расчет затрат по подразделению и подготовка предложений для формирования бюджета  Разработка стандартов деятельности подразделения и унификация процессов  Проведение инструктажа по охране труда  Постановка задач работникам структурного подразделения, определение ресурсов для их выполнения, контроль исполнения  Анализ планов и отчетности подчиненных работников, разработка предложений по улучшению показателей деятельности подразделения  Формирование отчетов о работе структурного подразделения </p>
--	--	---

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

Общая трудоемкость дисциплины ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум» по учебному плану составляет 1 зачетную единицу; 36 академических часов, 2-й курс. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 8, в том числе лекции – 4 академических часа, практические занятия – 4 академических часа; на самостоятельную работу обучающихся – 24 академических часа, контроль – 4 ч.

Дисциплина ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум» является одной из факультативных дисциплин.

Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающихся с литературой и нормативными документами. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекции и практические занятия, которые проводятся в виде дискуссий, семинаров, группового проектного обучения. Изучение дисциплины осуществляется на 2-м курсе. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточный контроль в форме зачета.

Успешная реализация цели и задач дисциплины ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум» достигается посредством получения обучающимися знаний, умений и навыков при изучении дисциплин базовой части Б1.Б.1 «Общий менеджмент» (1-й курс), Б1.Б.5 «Управление человеческими ресурсами компании» (1-й курс).

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум», служат основой для освоения дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 «Коммуникационный менеджмент» (2-й курс).

### Объем ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем ДИСЦИПЛИНЫ, час.											
		Всего	Курс										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>		<b>8</b>		8									
лекционного типа (Л)		<b>4</b>		4									
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)													
практического (семинарского) типа (ПЗ)		<b>4</b>		4									
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)													
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>		<b>24</b>		24									
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>форма</b>	<b>зачет</b>		зачет									
	<b>час.</b>	<b>4</b>		4									
<b>Общая трудоемкость (час. / з.е.)</b>		<b>36/1</b>		36/1									

## 3. Содержание и структура дисциплины

### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточно й аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Сущность конфликта и его структура	8	1		1		6	О ДЗ
Тема 2	Причины и динамика конфликта	8	1		1		6	О ДЗ У ДИ
Тема 3	Характеристика основных стратегий поведения в конфликте	8	1		1		6	О ДЗ У ДИ
Тема 4	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	8	1		1		6	О ДЗ У ДИ
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		36	4		4		24	

Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), домашние задания (ДЗ), упражнения (У), деловая игра (ДИ).

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Сущность конфликта и его структура

Характеристика конфликта как социального феномена. Определение основных структурных элементов конфликта. Стороны конфликта. Предмет конфликта. Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Позиции конфликтующих сторон.

#### Тема 2. Причины и динамика конфликта

Индивидуально-психологические и организационные причины конфликтов. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Этапы и фазы конфликта. Динамика конфликта с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

#### Тема 3. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Конструктивная, деструктивная и конформистская модели. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте по К.Томасу и Р.Киллмену. Характеристика основных стратегий поведения. Самооценка стратегий поведения в конфликте.

#### Тема 4. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Самооценка рационального поведения в конфликте. Техники активного слушания: повторение, перефразирование, интерпретация. Организация переговорного процесса для разрешения конфликтной ситуации.

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

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.**

**4.1.1.** В ходе реализации дисциплины ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Сущность конфликта и его структура	Опрос, домашнее задание
Причины и динамика конфликта	Опрос, домашнее задание, упражнение, деловая игра
Характеристика основных стратегий поведения в конфликте	Опрос, домашнее задание, упражнение, деловая игра
Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	Опрос, домашнее задание, упражнение, деловая игра

**4.1.2.** Зачет по дисциплине ФТД.1 «Управление деловыми конфликтами. Практикум» для выявления уровня освоения компетенции проводится в устной форме.

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

###### **Типовые оценочные материалы**

###### **Вопросы для самостоятельной работы:**

1. Возникновение и развитие конфликтологии.
2. Конфликтология в России.
3. Конфликтология в системе наук.
4. Анализ и типология конфликта.
5. Теории механизмов возникновения конфликта.
6. Динамика конфликта.
7. Структурные элементы конфликта.
8. Технология управления конфликтами.
9. Конфликты в обществе.
10. Экономические конфликты.
11. Социальные конфликты.
12. Трудовые конфликты.
13. Политические конфликты.
14. Гендерные конфликты.
15. Конфликты в организациях и в сфере управления.
16. Межличностные конфликты.
17. Внутриличностный конфликт.
18. Поведение личности в конфликте.
19. Способы выхода из конфликтов.
20. Переговоры в конфликтных ситуациях.
21. Медиация: история возникновения, основные принципы и методы. Стадии медиации.

## 22. Нормативное регулирование деятельности медиаторов.

### Перечень тем деловых игр и упражнений

1. Деловая игра «Жалоба».
2. Решение ситуационных задач по теме «Конфликтные ситуации».
3. Деловая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях».
4. Дидактическая игра «Формула конфликта».
5. Упражнение «Оценка глубины конфликта».
6. Практическое занятие «Мое поведение в конфликте».
7. Деловая игра «Искусство критики».
8. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».
9. Деловая игра «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей».
10. Деловая игра «Реформирование организации».
11. Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии».
12. Ситуационно-ролевая игра «Сложный» посетитель».

### Примеры домашних заданий:

#### Ситуация № 1

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она ступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не понимаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

#### Ситуация № 2

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

#### Ситуация № 3

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

#### Ситуация № 4

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

#### Ситуация № 5

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

#### Ситуация № 6

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

### 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 на различных этапах их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.2	способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями в профессиональной деятельности
ПК-2	способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПК-2.2	способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию в профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
---------------------------	-----------------------	---------------------

<p>ПК-1.2 способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями в профессиональной деятельности</p>	<p>Применяет основные методы и принципы делегирования полномочий и ответственности в трудовом коллективе Владеет средствами информационных технологий в практике разработки и реализации бизнес-планов в профессиональной деятельности Использует методы и инструменты управления рисками для принятия управленческих решений по реализации конкретных проектов и решений в профессиональной деятельности Применяет различные подходы к управлению интеллектуальными ресурсами компании Применяет информационные технологии для решения управленческих задач в сфере здравоохранения и государственно-частного партнерства Анализирует системы информационной безопасности в компании для предотвращения потерь ценных интеллектуальных ресурсов Принимает конструктивные решения по управлению конфликтами в организации Оценивает позиции участников переговорного процесса и использует приемы достижения договоренностей и формами фиксации этих договоренностей в итоговых документах в профессиональной деятельности</p>	<p>Грамотно применяет основные методы и принципы делегирования полномочий и ответственности в трудовом коллективе Корректно применяет методику составления и практической реализации бизнес- плана с использованием информационных технологий Корректно применяет методы и инструменты управления рисками для принятия управленческих решений по реализации конкретных проектов и решений в профессиональной деятельности Умело применяет различные подходы к управлению интеллектуальными ресурсами компании Адекватно применяет информационные технологии для решения управленческих задач в сфере здравоохранения и государственно-частного партнерства Анализирует системы информационной безопасности в компании для предотвращения потерь ценных интеллектуальных ресурсов Самостоятельно принимает конструктивные решения по управлению конфликтами в организации Оперативно оценивает позиции участников переговорного процесса и использует приемы достижения договоренностей и формами фиксации этих договоренностей в итоговых документах в профессиональной деятельности</p>
<p>ПК-2.2 способность разрабатывать корпоративную</p>	<p>Ориентируется в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих</p>	<p>Свободно ориентируется в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной</p>

стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию в профессиональной деятельности	сферу профессиональной деятельности Использует правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности Применяет навыки коммуникаций, позволяющих эффективно взаимодействовать с заинтересованными сторонами, разрабатывать стратегию и находить альтернативные варианты в условиях неопределенности Проводит стратегический стоимостной анализ предприятия Анализирует и обосновывает варианты стратегий достижения конкурентных преимуществ предприятия в профессиональной деятельности Использует нормативно-правовые акты при разработке корпоративной стратегии и ее реализации в сфере здравоохранения и государственно-частного партнерства Применяет основные методы и принципы делегирования полномочий и ответственности в трудовом коллективе Принимает решения по управлению конфликтами в организации в сфере здравоохранения	деятельности Коррективно использует правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности Грамотно применяет навыки коммуникаций, позволяющих эффективно взаимодействовать с заинтересованными сторонами, разрабатывать стратегию и находить альтернативные варианты в условиях неопределенности Корректно проводит стратегический стоимостной анализ предприятия Компетентно анализирует и обосновывает варианты стратегий достижения конкурентных преимуществ предприятия в профессиональной деятельности Обоснованно применяет нормативно-правовые акты при разработке корпоративной стратегии и ее реализации в сфере здравоохранения и государственно-частного партнерства Самостоятельно выбирает и использует методы и принципы делегирования полномочий и ответственности в трудовом коллективе Самостоятельно принимает конструктивные решения по управлению конфликтами в организации в сфере здравоохранения
---	---	--

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (ПК-1.2, ПК-2.2) в процессе освоения образовательной программы.

##### Примерный перечень вопросов к зачету

1. Характеристика конфликта как социального феномена.
2. Определение основных структурных элементов конфликта.
3. Стороны конфликта.
4. Предмет конфликта.



5. Образ конфликтной ситуации.
6. Мотивы конфликта.
7. Позиции конфликтующих сторон.
8. Индивидуально-психологические и организационные причины конфликтов.
9. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта.
10. Этапы и фазы конфликта.
11. Динамика конфликта с точки зрения реальных возможностей его разрешения.
12. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
13. Конструктивная, деструктивная и конформистская модели.
14. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте по К.Томасу и Р.Киллмену.
15. Характеристика основных стратегий поведения.
16. Самооценка стратегий поведения в конфликте.
17. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
18. Самооценка рационального поведения в конфликте.
19. Техники активного слушания: повторение, перефразирование, интерпретация.
20. Организация переговорного процесса для разрешения конфликтной ситуации.

### Шкала оценивания

#### **Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций**

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции		
Цифр.	Оценка	Знать	Уметь	Владеть
1	Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Не зачтено	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Зачтено	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Зачтено	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков
5	Зачтено	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

#### **Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений**

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции
Цифр.	Оценка	

1	Не зачтено	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале
2	Не зачтено	Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Субъект учения знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает их в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения
3	Зачтено	Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях
4	Зачтено	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения
5	Зачтено	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины

#### 4.4. Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций ПК-1.2, ПК-2.2.

Критерии оценки результатов текущего контроля успеваемости (в сумме максимум 60 баллов):

Критерии оценки работ, выполняемых на семинарских и практических занятиях – максимальная оценка за каждое задание – 10 баллов.

Процент лекций и семинарских занятий, посещенных студентом (бонус за посещаемость более 90%) - 5 баллов.

Работа на семинарском занятии (участие в обсуждении вопросов рассматриваемой темы) - 1 балл за полностью раскрытый вопрос.

Выполнение индивидуальных заданий: баллы выставляются исходя из качества выполнения заданий – максимальная сумма баллов – 10.

Баллы по текущей работе доводятся до обучающихся в начале изучения дисциплины.

Итоговая сумма баллов по промежуточной аттестации студентов складывается из суммы баллов, полученных ими по результатам текущего контроля успеваемости и

количества баллов по промежуточной аттестации. Оценка «зачтено» выставляется студенту, набравшему в сумме не менее 60 баллов.

Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

Знания, умения, навыки студента на зачете оцениваются в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

#### **Показатели, критерии и оценивания знаний и компетенций на зачете**

<b>Уровень</b>	<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
Высокий	Студент показывает отличные знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт	41-50
Хороший	Студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; почти полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; в основном показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт	31-40 21-30
Средний	Студент показывает не очень хорошие знания изученного учебного материала; слабо излагает и интерпретирует материалы учебного курса; кратко раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; практически отсутствует умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт	11-20
Низкий	При наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы	10 балл и ниже

Максимальное количество баллов, которое студент может набрать в процессе обучения в рамках учебного курса – **100 баллов**:

91-100 баллов	зачтено (А)
81-90 баллов	зачтено (В)
71-80 баллов	зачтено (С)
61-70 баллов	зачтено (D)
60 и менее	не зачтено (Е).

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

#### **Подготовка к лекциям**

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности

и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Ежедневной учебной работе студенту следует уделять 9–10 часов своего времени, т.е. при шести часах аудиторных занятий самостоятельной работе необходимо отводить 3–4 часа. Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Самостоятельная работа на лекции Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

### **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 10 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. Структура семинара в зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей: 1.

Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины. 2. Доклад и/или выступление с презентациями по проблеме семинара. 3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия. 4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой. 5. Подведение итогов занятия. Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность – 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут. 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 участия в диспуте**

Презентация, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... способ подачи информации, в котором присутствуют рисунки, фотографии, анимация и звук». Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – Microsoft PowerPoint. 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 – 13 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.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию». Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. 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 заключение, 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.

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

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

Контроль самостоятельной работы над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса и выступлений по различным аспектам предмета переговоров. В ходе самостоятельной работы каждый слушатель должен читать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Также должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем обозначенным в программе вопросам. Непроясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

### **Подготовка к зачету**

Каждый учебный семестр заканчивается зачетно-зачетационной сессией. Подготовка к зачетно-зачетационной сессии, сдача зачетов и зачетов является также самостоятельной работой студента. Основное в подготовке к сессии – повторение всего учебного материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. Только тот студент успевает, кто хорошо усвоил учебный материал. Если студент плохо работал в семестре, пропускал лекции, слушал их невнимательно, не конспектировал, не изучал рекомендованную литературу, то в процессе подготовки к сессии ему придется не повторять уже знакомое, а заново в короткий срок изучать весь учебный материал. Все это зачастую невозможно сделать из-за нехватки времени. Для такого студента подготовка к зачету или зачету будет трудным, а иногда и непосильным делом, а конечный результат – возможное отчисление из учебного заведения.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : Юстицинформ, 2014. — 158 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=60215](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=60215) — Загл. с экрана. Светлов В.А. Управление конфликтом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 137 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8249>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом»/ Решетникова К.В.— Электрон.

текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 175 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20965>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15452>.— ЭБС «IPRbooks».
4. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: теоретические основы, аналитическая модель, практическое значение/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012.— 326 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33852>.— ЭБС «IPRbooks».

## **6.2. Дополнительная литература.**

1. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 391 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20716>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Лукичева, Л.И. Управление персоналом. Учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : Омега-Л, 2011. — 272 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=5542](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=5542) — Загл. с экрана.Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 324 с.
3. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ О.З. Муштук [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2011.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17019>.— ЭБС «IPRbooks», по паролюМуштук О.З., Деев А.Ю. Конфликтология. – М.: МФПА, 2011. – 320 с.

## **6.4. Нормативные правовые документы.**

«Консультант Плюс» – <http://www.consultant.ru>

## **6.5. Интернет-ресурсы.**

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / -Национальная электронная библиотека
3. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) / - Российская государственная библиотека

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная



библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.