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

Институт общественных наук
(наименование института)

Кафедра гуманитарных дисциплин
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой гуманитарных дисциплин

Протокол от «29» августа 2016 г.

№ 6

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.5.7. Технологии разрешения конфликтов
(индекс и наименование дисциплины)

42.03.01 Реклама и связи с общественностью
(код и наименование направления подготовки)

Реклама и связи с общественностью (Liberal Arts)
направленность (профиль)

бакалавр
(квалификация)

очная
(форма обучения)

Год набора - 2017

Москва, 2016 г.

Автор–составитель:

Доцент, к.психол.н.,
доцент кафедры государственного управления и публичной политики Крымчанинова М.В.
(ученое звание, ученая степень, *должность) (наименование кафедры)* *(Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой
гуманитарных дисциплин, к.соц.н., доцент___ Смолькин А.А.
(наименование кафедры) (ученое звание, ученая степень,) *(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 рекомендуемые 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 Б1.В.ДВ.5.7. «Технологии разрешения конфликтов» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
СК ОС LA-4	Способность разрабатывать и осуществлять меры профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций посредством PR- и GR-технологий	СК ОС LA-4.3.	Способность использовать конфликтологические знания, психодиагностические навыки, коммуникативные умения для профилактики и урегулирования конфликтов в социокультурных, бизнес- и политических контекстах в качестве кризис-менеджера, бизнес-переговорщика, медиатора, PR- и GR-специалиста.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
СК ОС LA-4.3.	на уровне знаний: • кросскультурных особенностей, влияющих на стиль деловой, профессиональной, экономической и политической коммуникации; • современных подходов и методах ведения переговоров, закономерностей ведения переговоров с разными типами оппонентов; • компетенциях и функциях кризис-менеджера, бизнес-переговорщика, медиатора, PR- и GR-специалиста.
	на уровне умений: • применять знания и навыки в области методологии урегулирования конфликтов и коммуникативистики для решения управленческих задач в практике государственных, корпоративных и общественных структур, в медиа среде; • представлять полученные результаты как в качестве научного исследования, так и в качестве деловой стратегии в рамках указанной проблематики.
	на уровне навыков: • адекватно, корректно и профессионально оценивать специфику речевой и коммуникативной ситуации на разных стадиях переговорного процесса;

	• квалифицированно применять познания в области теории коммуникации на практике для проведения переговоров различных форматов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

- Б1.В.ДВ.5.7. «Технологии разрешения конфликтов» изучается на 4 курсе (в 7 семестре). Общая трудоемкость дисциплины 2 ЗЕТ (72 часа);
- Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 28/21 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 44/33 часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

- Б1.В.ДВ.5.7. «Технологии разрешения конфликтов» входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)». Дисциплина реализуется после изучения базовой части программы.
- При ее изучении студенты опираются на теоретические и конкретно-исторические знания, полученные в результате освоения ряда дисциплин, таких как Б.1.Б.5 «История», Б1.Б.10 «Психология», Б1.Б.15 «Политология», Б1.Б.14 «Социология».

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Вводная лекция. Особенности процесса коммуникации	6/4,5			2/1,5		4/3	Опрос
Тема 2	Работа с потребностями клиентов до начала переговоров	10/7,5			4/3		6/4,5	Опрос, диспут
Тема 3	Современные техники и методы ведения переговоров	8/6			4/3		4/3	Опрос, коллоквиум
Тема 4	Установка контакта. Психологическая составляющая переговоров. Психологическое воздействие в переговорах. Вербальные и невербальные способы воздействия	12/9			4/3		8/6	Опрос, диспут
Тема 5	Формулировка преимуществ собственного предложения, подготовка стандартной презентации. Позиционирование	14/10,5			6/4,5		8/6	Опрос, диспут

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	Предложения для целевых клиентов							
Тема 6	Работа с возражениями и инструменты профессионального убеждения	10/7,5			4/3		6/4,5	Опрос, коллоквиум
Тема 7	Методы диагностики переговорных позиций. Разбор наиболее сложных и конфликтных переговорных ситуаций. Манипуляции в переговорах: способы нападения и защиты	12/9			4/3		8/6	Опрос, контрольная работа
Промежуточная аттестация								**Зачет с оценкой, курсовая работа**
	Всего:	**72/54**			**28/21**		**44/33**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Вводная лекция. Особенности процесса коммуникации.	Принципиальная схема коммуникации и причины снижения результативности переговоров. Особенности профессиональных переговоров. Позиции сторон. Понятие о ключевых сообщениях. Меметика – наука о психических вирусах. Искажение ключевых сообщений в процессе переговоров. Структура и содержание коммерческого предложения. Как сделать ключевые сообщения Компании запоминающимися клиенту. Сценарии реализации предложения в переговорах.
Тема 2	Работа с потребностями клиентов до начала переговоров.	Понятие потребности. Классификация потребностей. Мотивационные теории в переговорах и их практическое применение. Практическая работа в группах: описание потребностей и целей разных типов оппонентов. Способы идентификации потребностей оппонента с помощью вопросов. Умение задавать вопросы. Виды и типы вопросов. Практическая работа: отработка на практике умения формулировать вопросы разных видов. Техники активного слушания: как развить умение слушать и слышать позицию оппонента. Практическая работа.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 3	Современные техники и методы ведения переговоров.	Правила успешного ведения деловой коммуникации. Стандартные этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Правила постановки целей, приводящих к результату. SPIN-метод ведения переговоров в больших продажах. Типы вопросов в SPIN –методе. Подготовка ключевых сообщений высокой точности с помощью метода SPIN.
Тема 4	Установка контакта. Психологическая составляющая переговоров. Психологическое воздействие в переговорах. Вербальные и невербальные способы воздействия.	Социально-психологические барьеры и фильтры межличностного восприятия. Способы диагностики психологической роли, в которой находится собеседник. Метод «психологическое айкидо». Метод «разрыв шаблона» и латеральное мышление в переговорах. Практическая работа. Предпочтительные каналы восприятия информации. Классификация. Чтение жестовой коммуникации. Методы формирования благоприятного психологического климата в переговорах. Искусство комплимента. Что можно выяснить, не задавая вопросов: визуальная диагностика переговорного пространства. Методы быстрой установки контакта и начала диалога. Микроэлементы общения.
Тема 5	Формулировка преимуществ собственного предложения, подготовка стандартной презентации. Позиционирование Предложения для целевых клиентов.	Метод формирования убедительных аргументов. Стандартное содержание результативной презентации. Понятие «ключевое сообщение». Количество сообщений в переговорах. Метод разработки ключевых сообщений высокой степени точности. Концепция «LoveMark», технология 4D-брендинг. Психологические восприятия ключевых сообщений: почему люди их не слышат? Требования к формулировке Практическая работа в группах: формирование предложения для оппонента и ключевые сообщения.
Тема 6	Работа с возражениями и инструменты профессионального убеждения.	Причины возникновения возражений. Алгоритмы и техники работы с возражениями клиента. Трехпозиционные переговоры. Работа с возражениями с помощью метода «смещение акцента» - 12 способов изменения убеждений оппонента. Практическая работа: возражений нет!

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 7	Методы диагностики переговорных позиций. Разбор наиболее сложных и конфликтных переговорных ситуаций. Манипуляции в переговорах: способы нападения и защиты.	Метод «тестирование». Метод «визуальная диагностика переговорных компетенций». Самодиагностика. Понятие «манипуляция». Обнаружение манипулятивных намерений оппонента. Виды манипуляций. Стратегии и приемы работы с манипуляциями. Практическая работа в формате «Переговорные поединки». На практике будут отработаны и проанализированы следующие умения: постановка целей на переговоры, установка контакта, удержание контакта, доводить до клиента нужные ключевые сообщения, умение задавать вопросы, умение преодолевать возражения, гибкость поведения – умение быстро реагировать на нестандартное поведение оппонента, умение применять метод «разрыв шаблона».

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 Б1.В.ДВ.5.7. «Технологии разрешения конфликтов» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий семинарского типа:

- контроль посещаемости;
- ответ на практическом (семинарском) занятии;
- дискуссия.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств): написание и защита курсовой работы.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Посещаемость семинарских занятий, ответы на семинарских занятиях. Обучающиеся готовят ответы на вопросы к семинарским занятиям, исходя из списка вопросов ниже и списка литературы.

Примерные вопросы к семинарским занятиям:

Выберите, по Вашему мнению, один или два варианта правильных ответов на вопрос или правильную последовательность.

1. Что такое потребность?
- это психологическое состояние нужды или дискомфорта, вызванная несоответствием между внутренним (тем, что есть в данный) и внешним (то, что хочу) состояниям
- высказанное вслух желание клиента
- набор предметов, благ, без которых человек не может существовать

2. Расположите потребности в пирамиде А.Маслоу снизу вверх
1) Потребности в самоактуализации

2) Потребность в принадлежности к группе
3) Физиологические потребности
4) Потребности самоуважения
5) Потребности в безопасности и защите

3. Какие виды вопросов, применяемых в процессе переговоров, Вы знаете? Выберите два правильных ответа.
- открытые, закрытые, альтернативные, прямые, косвенные
- ситуационные, уточняющие, усугубляющие, проблемные
- честные, скрытые, провокационные, риторические
- плохие, хорошие, объективные, субъективные
- краткие, развернутые, правильные, неправильные

4. Расположите этапы переговоров в правильной последовательности
1) Установка контакта
2) Работа с возражениями
3) Выявление потребностей
4) Подготовка и планирование
5) Презентация предложения
6) Администрирование и анализ
7) Завершение контакта

5. Перечислите критерии формулирования целей по SMART (выберите правильный вариант ответа)
- понятность цели, измеримость, достижимость, согласованность с другими целями, ограниченность во времени
- понятность для исполнителя, нацеленность на будущее, необходимость применения дополнительных усилий для достижения цели, обязательная командная работа
- понятность, простота исполнения, обязательное уточнение этапов выполнения, обязательное ведение отчетной документации, возможность быстрой смены исполнителя, ограничение во времени
- краткость, четкость постановки, командная вовлеченность, поэтапные временные отчеты о ходе достижения цели

6. Манипуляция в переговорах – это:
- скрытое психологическое воздействие на партнера с целью добиться от него нужного нам поведения
- провокационное поведение партнера с целью сорвать переговоры
- откровенное высказывание партнера своего недовольства в отношении работы с Вашей компанией, товаром, сотрудником и т.д.
- «уход» партнера от откровенных ответов на поставленные вопросы, утаивание своей позиции

7. Возражение клиента – это:
- правильный ответ: это высказанное или подразумеваемое отрицательное мнение клиента, которое препятствует благоприятному исходу переговоров
- поведение «сложного» клиента, не поддающееся никакому логическому объяснению
- нежелание со стороны клиента заключать сделку, несмотря на высказанное согласие со всеми преимуществами Вашего предложения.

8. Правило Парето гласит:
- кто не работает, тот не ест

- если уволить 50% сотрудников, выручка предприятия снизится на 50%
- чтобы выполнить план, нужно посещать 80% клиентов
- 20% усилий дают 80% результата
- в бизнесе нет никаких правил

9. Целевая аудитория – это:
- все люди, способные заплатить за определенный товар (услугу)
- потребители определенного товара (услуги), длительное время пользующиеся данным товаром (услугой)
- все потенциальные и реальные потребители товара (услуги), сохраняющие заинтересованность в нем определенное время или готовые изменить свои предпочтения в пользу данного товара (услуги) под маркетинговым давлением, реализация товара для которых, во-первых, выгодна продавцу в данный промежуток времени и, во-вторых, возможна.
- все потребители, способные слышать и видеть рекламу товара (услуги)
- клиенты, которые еще ни разу не пользовались определенным товаром (услугой), но которые потенциально могут откликнуться на рекламное предложение под маркетинговым давлением

10. Емкость рынка – это
- потенциально возможный объем продаж определенного товара на рынке в течение заданного периода, зависящий от спроса на товар, уровня цен, общей конъюнктуры рынка, доходов населения, деловой активности. Емкость рынка изменяется во времени.
- объем определенной товарной категории, представленной во всех торговых точках на определенной территории в настоящий момент времени.
- объем товара, проданный на заданной территории за завершенный период времени, чаще оценивается за прошлый год
- объем денег, который может потратить потребитель за определенный период времени на определенный товар, оценивается «на душу населения»

Примерная тематика деловых игр для семинарских занятий:

В качестве тренингов предлагается организовать на выбор одну из деловых игр:
1. Переговоры в ходе собеседования при трудоустройстве;
2. Переговоры в ходе заключения контракта (продаж);
3. Переговоры в ситуации иерархического конфликта.

Сценарии тренингов разрабатываются студентами при консультации преподавателя.

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

СК ОС LA-4	Способность разрабатывать и осуществлять меры профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций посредством PR- и GR-технологий	СК ОС LA-4.3.	Способность использовать конфликтологические знания, психодиагностические навыки, коммуникативные умения для профилактики и урегулирования конфликтов в социокультурных, бизнес- и политических контекстах в качестве кризис-менеджера, бизнес-переговорщика, медиатора, PR- и GR-специалиста.

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
СК ОС LA - 4.3. Способность использовать конфликтологические знания, психодиагностические навыки, коммуникативные умения для профилактики и урегулирования конфликтов в социокультурных, бизнес- и политических контекстах в качестве кризис-менеджера, бизнес-переговорщика, медиатора, PR- и GR-специалиста	Способность проводить диагностику конфликтов, применять коммуникативные приемы и тренинговые технологии для урегулирования конфликтов в сфере государственного или корпоративного управления, решения управленческих задач – ведения переговоров, создания команд, кризис-менеджмента, улучшение имиджа организации путем встраивания гармоничных отношений с внутренней и внешней общественностью.	Студент умеет применять знания и навыки в области методологии урегулирования конфликтов и коммуникативистики для предупреждения, выявления и урегулирования (в том числе, в качестве медиатора, PR- и GR-менеджера) конфликтов в управленческой практике различных государственных, корпоративных и общественных структур, в медиа среде, представляя полученные результаты как в качестве научного исследования, так и в качестве деловой стратегии в рамках указанной компетенции.

4.3.2 Типовые оценочные средства

Примерные темы курсовых работ[1]:

1. Конфликты во взаимоотношении детей и родителей: причины и способы разрешения
2. Производство медиа скандала в современных СМК
3. Конфронтация как технология продвижения арт-объекта
4. Формирование идентичности под влиянием СМК: конфликт социальной и внутриличностной концепций
5. Влияние конфликтной атмосферы в семье на становление личности ребенка
6. Корпоративная культура как фактор гармонизации организационных конфликтов
7. Гендерная дискриминация в современной рекламе
8. Внутриличностный конфликт в психоаналитической концепции
9. Семейная конфликтология: влияние конфликтов на здоровье супругов в семье.
10. Приемы event-менеджмента как стратегия урегулирования конфликтов.

[1] Данный перечень является примером. Студент может самостоятельно сформулировать тему и согласовать ее с преподавателем по дисциплине.

11. Мотивация агрессии и суицидов в социальных сетях.
12. Перспективы медиации в урегулировании политических конфликтов в современном обществе.
13. Этноконфессиональные конфликты на постсоветском пространстве.

Шкала оценивания.

Форма промежуточной аттестации	**Критерии оценивания**	**Оценка (баллы)**
Курсовая работа[2]	• В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста; • Студент показывает незаурядные способности критического мышления, анализа фактов и проблем. • Студент демонстрирует креативные способности, знание и широкий охват современной профессиональной литературы. • Работа отличается новизной и полностью соответствует заявленной теме. • Студент соблюдает нормы академического письма (стиль изложения, цитирование, библиография).	Отлично (81-100)
	• В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста с незначительными теоретическими или методическими неточностями; • Студент показывает способность к критическому мышлению. • Студент демонстрирует знание и широкий охват современной литературы. • Работа полностью соответствует заявленной теме. • Студент соблюдает нормы академического письма с незначительными погрешностями (стиль изложения, цитирование, библиография).	Хорошо (61-80)
	• В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста с существенными ошибками; • Студент показывает удовлетворительное понимание уместных проблем и контекстов. • Студент демонстрирует широкий охват современной литературы, но поверхностно. • Работа соответствует заявленной теме. • Студент частично соблюдает нормы академического письма, но допускает в тексте ошибки, которые незначительно затрудняют восприятие текста (стиль изложения, цитирование, библиография).	Удовлетворительно (41-60)
	• В работе демонстрируется несоответствие использованных	Неудовлет

[2] Преподавателям предлагается оценить текст курсовой работы по 5 критериям, выставляя за каждый критерий до 20 баллов. Оценка за зачет включает среднее арифметическое за курсовую работу и ее защиту в формате презентациииответы.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
	теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста; • Студент показывает неудовлетворительное понимание каких-либо связанных с темой работы проблем и контекстов. • Студент не владеет актуальной литературой по теме, не представляет ее в тексте. • Работа не соответствует заявленной теме. • Студент не соблюдает нормы академического письма, допускает в тексте ошибки, которые значительно затрудняют восприятие текста (стиль изложения, цитирование, библиография).	ворительно (0-40)
Презентация курсовой работы[3]	• Студент подробно излагает содержание курсовой работы: исчерпывающе, последовательно, четко и аргументированно излагает материал, сопровождая его адекватной презентацией. • Демонстрирует критическую оценку возможностей и ограничений представленного подхода/метода: рассматривает возможную критику, условия, в которых данные концепции или методы неприменимы. • Демонстрирует способность самостоятельно провести и корректно интерпретировать эмпирическое исследование конфликта. • Предлагает грамотно сформулированные выводы. • Уверенно отвечает на дополнительные вопросы, свободно ориентируется в теме.	Отлично (81-100)
	• Студент подробно излагает содержание курсовой работы, но упускает некоторые аспекты рассматриваемого подхода/метода. • Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода, но не всегда способен проследить его ограничения. • Демонстрирует способность частично провести и интерпретировать эмпирическое исследование. • Формулирует уместные выводы. • Отвечает на дополнительные вопросы по теме с небольшими паузами в разговоре.	Хорошо (61-80)
	• Студент излагает содержание курсовой работы поверхностно, презентация частично отражает содержание курсовой работы; • Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода на уровне «здравого смысла». • Демонстрирует способность частично провести и интерпретировать эмпирическое исследование, но допускает ошибки. • Формулирует выводы, но не всегда сразу может обосновать их уместность.	Удовлетворительно (41-60)

[3] Преподавателям предлагается оценить ответ по каждому блоку по 5 критериям, выставляя за каждый критерий до 20 баллов, баллы выставляются по двум вопросам отдельно.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
	• Отвечает на дополнительные вопросы по теме с паузами в разговоре и ошибками.	
	• Студент излагает содержание курсовой работы сжато, не отражая сути вопроса; • Не демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода. • Не способен провести и интерпретировать эмпирическое исследование конфликта, допускает серьезные ошибки. • Предложенные выводы не отражают суть вопроса. • Не отвечает на дополнительные вопросы по теме.	Неудовлетворительно (0-40)

4.4. Методические материалы

Текущий контроль осуществляется с целью мониторинга актуальной ситуации подготовки студентов к этапу промежуточного контроля. Текущий контроль осуществляется в формах: контроля посещаемости, ответов на семинарских (практических) занятиях, дискуссиях. Преподаватель отслеживает текущую ситуацию по указанным формам текущего контроля и выносит студентам рекомендации для улучшения качества подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль по курсу осуществляется в форме зачета с оценкой.

Зачет проводится в 2 этапа: письменный (написание курсовой работы) и устный (защита курсовой работы).

Курсовая работа пишется студентами самостоятельно и заранее, сдается в электронном виде не позднее, чем в 12:00 даты, предшествующей дате устного этапа зачета. Преподаватель может поставить другую дату сдачи курсовой работы (до указанного срока), в начале семестра преподаватель уведомляет студентов о сроках сдачи курсовой работы, а также напоминает студентам о точной дате не позднее, чем за месяц до срока сдачи. Курсовая работа и ее защита в виде презентации является обязательной составной частью промежуточной аттестации по дисциплине (зачета с оценкой).

Оценка по эссе выставляется по результатам проверки преподавателем и является составной частью общей зачетной оценки. Преподавателям предлагается оценить текст эссе по 5 критериям (см.п.4.3.2), выставляя за каждый критерий до 20 баллов. Далее результаты суммируются.

Устный этап зачета включает ответ на 2 вопроса по билету. Преподавателям предлагается оценить ответ из каждого блока по 5-ти критериям (см.п.4.3.2), выставляя за каждый критерий до 20 баллов.

Далее результаты письменного и устного этапов зачета суммируется и выводится среднее арифметическое, переводимое в оценку по 5-балльной шкале, отражаемую в зачетной книжке и ведомости.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общие положения

Дисциплина подразумевает работу над двумя взаимодополняющими видами деятельности: освоение содержания дисциплины в рамках лекционных и практических занятий (а также самостоятельной работы) и написание курсовой 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.

В разделе 6 (п. 6.1., п. 6.2.) указан перечень основной и дополнительной литературы, который рекомендуется обучающимся при подготовке к семинарским занятиям и выполнении самостоятельной работы.

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

Курсовая работа

Студенты пишут курсовую работу, являющееся самостоятельной научной работой, выполненной в соответствии с тематикой и проблематикой дисциплины. В процессе выбора темы и постановки проблемы студентам рекомендуется консультироваться с преподавателем.

Рекомендованная структура курсовой работы:

1. Оглавление или содержание.
2. Введение (подробное обоснование темы, постановка проблемы).
3. Теоретическая часть: изложение концепций, теорий, методологий, подкрепленное ссылками на использованные источники, рабочие понятия, обоснование концептуальной проблемы
4. Эмпирическая часть: выдвижение гипотезы, разработка программы и проведение конфликтологического исследования, интерпретация полученных данных и критическая аргументация, формулировка предложений и выводов .
5. Заключение.
6. Список использованной литературы.
7. Приложения.

Оформление курсовой работы:

Курсовая работа должна быть оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями. В противном случае она не принимается к оцениванию.

Текст печатается через 1-1,5 интервала шрифтом Times New Roman, кегль 12-14.

Нумерация страниц сквозная, начиная с титульного листа (на нем номер не ставится).

Ссылка на используемую в тексте литературу (цитируемую, упоминаемую или воспроизводимую близко к тексту) оформляется в виде сноски внизу страницы. При первом упоминании источника выходные сведения указываются в полном объеме.

В работе обязательно должен присутствовать список использованной литературы. При оформлении списка рекомендуется руководствоваться ГОСТ 7.1–2.2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления».

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.Палагина А.В. Конструктивный конфликт. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010. http://www.iprbookshop.ru/834

2.Паттерсон Керри [и др.]Трудные диалоги : что и как говорить, когда ставки высоки. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. http://www.iprbookshop.ru/39430

6.2. Дополнительная литература.

1.Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2009. http://www.iprbookshop.ru/8862.html

2.Светлов В.А. Управление конфликтом. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. http://www.iprbookshop.ru/8249

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211) http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Государственная программа «Информационное общество» // Государственные программы. Минкомсвязь России <http://minsvyaz.ru/ru/directions/?regulator=61>
2. Закон РФ «О средствах массовой информации» (о СМИ) от 27.12.1991 N 2124-1 // КонсультантПлюс. < http://www.consultant.ru/popular/smi/42_1.html>
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2007 г. № 1700-р «О Концепции развития телерадиовещания в Российской Федерации на 2008 – 2015 годы» (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.03.2009 N 219). URL : // http://minsvyaz.ru/common/upload/raspor_10-03-2009_219.pdf.
4. Соловьев А.В. Практический комментарий закона «О порядке разрешения коллективных трудовых споров». М., 1997
5. Соловьев А.В. Социальное партнерство: Комментарий к разделу II Трудового кодекса Российской Федерации. М., 2007.
6. Указ Президента Российской Федерации от 24 июня 2009 г. N 715 «Об общероссийских обязательных общедоступных телеканалах и радиоканалах» // Российская газета. 25 июня 2009 г. URL : // http://www.rg.ru/2009/06/25/teleradio-dok.html
7. Указ Президента Российской Федерации от 1.07. 2010 г. N 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов».
8. Федеральный закон от 9.02.2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

1. Видеотренинги по технологии переговоров.
2. Видеотренинги по технологии эффективных продаж.
3. Козер Л. Функции социального конфликта. http://lib.znate.ru/docs/index-229632.html
4. Gambarato R. Talking Objects. URL : // http://talkingobjects.org/
5. Липсет С. Третьего пути не существует. http://do.gendocs.ru/docs/index-71129.html
6. TJournal. Скандалы. URL: // https://tjournal.ru/paper/category/tabloid

7. Информационно-аналитический центр «Сова». Конфликты со СМИ. URL: // http://www.sova-center.ru/religion/news/community-media/media-conflicts/
8. Московский международный центр журналистики. URL: // http://micj.info/media-conflicts/
9. Россия. Конфликты в СМИ. URL : // http://mediaconflictsinrussia.org/opasnaya-professiya-soderzhanie/sovety-media-yurista/

6.6. Иные рекомендуемые источники.

1. Бредмайер К. Черная риторика. 11-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 184 с.
2. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимум в любых переговорах. 7-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 409 с.
3. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций. 2-е изд. – СПб.: Речь, 2012 г. – 333 с.
4. Панасюк А.Ю. Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 208 с.
5. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2006. – 208 с.
6. Волков В., Хархордин О. Теория практик. СПб.: Издательство Европейского университета, 2008. 298 с.
7. Друкер П. Энциклопедия менеджмента. М.: Вильямс, 2006. 432 с.
8. Иванников В.А Мотивационная сфера личности. - М. АСОУ, 2008.
9. Иванников В.А Психологические механизмы волевой регуляции. М. Питер. 2006.
10. Любимов В.В. Психология восприятия. М.:ЧЕРО, 2006.
11. Най Дж. Гибкая сила. Как добиться успеха в мировой политике. -М.:Тренд,2006. 397с.
12. Психология мотивации и эмоции. Хрестоматия по психологии под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер и М.В. Фаликман. М.: АСТРЕЛЬ, 2008.
13. Флорида Р. Креативный класс. Люди, которые меняют будущее. М.: Классика-XXI, 2007.
14. Соколов А.В. Общая теория коммуникации. - СПб., 2002.
15. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ. 2000.
16. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. Конфликтология: междисциплинарный подход. М. 1996.
17. Асмолов А.Г. По ту сторону сознания. – М.: Смысл, 2002.
18. Бауман З. Индивидуализированное общество. М., 2002.
19. Белл Д. Постиндустриальное общество. М., 2003
20. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров. М. 1996.
21. Бурдье П. Социальное пространство: поля и практики. СПб.: Алетейя, 2007. 576 с.
22. Ваттимо Дж. Прозрачное общество. М., 2003
23. Вирилио П. Информационная бомба. Стратегия обмана. М.: Фонд научных исследований «Прагматика культуры», 2002.
24. Грушевицкая Т. Г., Попков В. Д., Садохин А. П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов / Под ред. А. П. Садохина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 352 с.
25. Драгичевич-Шешич М., Стойкович Б. Культура: менеджмент, анимация, маркетинг. – Новосибирск: 2000. - 250 с.
26. Кастельс М. Информационная эпоха. Экономика, общество и культура. М., 2000
27. Крейг Р.Т. Теория коммуникации как область знания //Компаративистика III: Альманах сравнительных социогуманитарных исследований. СПб., 2003.
28. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.

1992.
29. Крейдлин Г.Е., Кронгауз М.А. Семиотика или азбука общения. М., 1997.
30. Луман Н. Что такое коммуникация? //Социологический журнал. 1995, №5.
31. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М. 1996.
32. Назаров М.М. Массовая коммуникация в современном мире: методология анализа и практика исследований. М. 2003.
33. О'Рейли Т. Что такое Веб 2.0 // Компьютера On-line, 18.10.2005.
34. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким С.Х. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. М.: ОЛМА-Пресс. 2001.
35. Уэбстер Ф. Теории информационного общества. М., 2004
36. Эриксен Т.Х. Тирания момента. Время в эпоху информации. М., 2003
37. Фельдман Д.М. Конфликты в мировой политике. М. 1997.
38. Фрейд З. Введение в психоанализ. – СПб.: Азбука, 1997.
39. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. СПб., 2000.
40. Эриксен Т.Х. Тирания момента. Время в эпоху информации. М., 2003

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

Аудитории для практических занятий, оснащенные проекционным демонстрационным оборудованием и компьютером, либо ноутбуком (либо возможностью подключить ноутбук) с установленным программным обеспечением MS Office.

Аудитории для самостоятельной работы, оснащеные компьютерной техникой с возможностью доступа в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную образовательную среду Академии (http://lib.ranepa.ru/base/), в том числе, в электронные библиотечные системы.