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.5.10. Конфликты в организациях
(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, кандидат психологических наук Липатов С.А
(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.5.10. «Конфликты в организациях» 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: • феноменология организационных конфликтов, особенности конфликтных ситуаций в организациях, типы организационных конфликтов, методы диагностики конфликтов в организациях; • современные подходы к формированию управленческих и проектных команд, внедрению норм деловой этики в организациях, управления корпоративной культурой; • методики улучшения имиджа организации через встраивание гармоничных отношений с внутренней и внешней общественностью организации.
	на уровне умений: • применять коммуникативные приемы и тренинговые технологии для урегулирования конфликтов в организациях, преодоления сопротивления инновациям в сфере государственного или корпоративного управления; • решения управленческих задач - создания команд, кризис-менеджмента, улучшение имиджа организации путем встраивания гармоничных отношений с внутренней и внешней общественностью
	на уровне навыков: • применения диагностических процедур для анализа конфликтов в

	организациях, разрешения и управления конфликтными ситуациями в организациях; • представлять полученные результаты как в качестве научного исследования, так и в качестве деловой стратегии для организации по коррекции корпоративной культуры.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

- Б1.В.ДВ.5.10. «Конфликты в организациях» 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.5.10. «Конфликты в организациях» 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 Б1.Б.10 «Психология», 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	Основные подходы к пониманию организационных конфликтов	6/4,5			4/3		2/1,5	Опрос, диспут
Тема 2	Системные характеристики организационных конфликтов	8/6			4/3		4/3	Опрос, диспут
Тема 3	Типы конфликтов в организациях. Конфликты, обусловленные организацией труда	10/7,5			4/3		6/4,5	Опрос, тестирование
Тема 4	Межличностные конфликты в организации	14/10,5			4/3		10/7,5	Тестирование, диспут
Тема 5	Субъективные проблемы работников в организации	6/4,5			4/3		2/1,5	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								
Тема 6	Методы диагностики конфликтов в организациях	14/10,5			4/3		10/7,5	Диспут, тестирование
Тема 7	Методы управления организационными конфликтами	14/10,5			4/3		10/7,5	Опрос, эссе
Промежуточная аттестация								**Зачет**
Всего:		**72/54**			**28/21**		**44/33**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Основные подходы к пониманию организационных конфликтов	Конфликт в организации как трудовой конфликт в классической школе организаций и управления. Конфликт как патологическое явление в «школе человеческих отношений». Проблематика конфликта в школе социальных систем. Организация как конфликтная система в современных организационных теориях. Точка зрения на генезис организационных конфликтов в антисистемном подходе в теории организаций.
Тема 2	Системные характеристики организационных конфликтов	Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса в организации. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта. Функции и последствия организационных конфликтов.
Тема 3	Типы конфликтов в организациях. Конфликты, обусловленные организацией труда	Типы организационных конфликтов: позиционные и межличностные. Основные источники конфликтов в организациях: конфликты, обусловленные характером профессиональной деятельности; особенностями организации труда; межличностные; личностно-окрашенные конфликты в деловых отношениях.
Тема 4	Межличностные конфликты в организации	Диспозиционный (субъективная предрасположенность) и реципрокный (взаимодействие личностных и ситуативных особенностей) подходы к межличностным конфликтам в деловых отношениях. Организация и общественный запрос. Жизненные циклы и нормативные кризисы развития организации. Организация как социальная группа.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 5	Субъективные проблемы работников в организации	Переживание нормативных кризисов профессионального становления. Причины личностно-окрашенных конфликтов в рабочих ситуациях.
Тема 6	Методы диагностики конфликтов в организациях	Описательные и аналитические методы изучения организационных конфликтов. Методики диагностики конфликтов: на внутриличностном уровне, межличностных конфликтов, межгрупповых конфликтов в организации.
Тема 7	Методы управления организационными конфликтами	Возможности и ограничения в управлении организационными конфликтами. Основные стратегии управления организационными конфликтами. Организационное проектирование как способ управления позиционными конфликтами. Игровые методы управления конфликтами.

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.4.10. «Конфликты в организациях» 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): устный зачет, состоящий из ответа на вопросы, и письменное задание (эссе).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Посещаемость лекционных и 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:
Тема 1. Основные подходы к пониманию организационных конфликтов.
Вопросы семинарского занятия:

1. Конфликт в организации как трудовой конфликт в классической школе организаций и управления.
2. Конфликт как патологическое явление в школе человеческих отношений.
3. Проблематика конфликта в школе социальных систем.
4. Точка зрения на генезис организационных конфликтов в антисистемном подходе в теории организаций.

Тема 2. Системные характеристики организационных конфликтов.
Вопросы семинарского занятия:

1. Основные субъекты и участники конфликтного процесса в организации.
2. Структура предметов конфликта.
3. Стадии и фазы процесса конфликта.
4. Понятие социальной напряженности.
5. Функции и последствия конфликтов в системе управления.

Тема 3. Типы конфликтов в организациях. Конфликты, обусловленные организацией труда.
Вопросы семинарского занятия:

1. Подходы к разработке типологии организационных конфликтов.
2. Типы организационных конфликтов.
3. Основные источники конфликтов в организациях.
4. Внешние конфликты организации.
5. Конфликты внутри организации.

Тема 4. Межличностные конфликты в организации.
Вопросы семинарского занятия:

1. Диспозиционный и реципрокный подходы к межличностным конфликтам в деловых отношениях.
2. Конфликты в формализованных и творческих организациях.
3. Нормативные кризисы развития организации.
4. Социально-психологические факторы межличностных конфликтов в организациях.

Тема 5. Субъективные проблемы работников в организации
Вопросы семинарского занятия:

1. Причины личностно-окрашенных конфликтов в рабочих ситуациях.
2. Иррациональная мотивация межличностных столкновений.
3. Личностные конфликты руководителей и предпринимателей.

Тема 6. Методы диагностики конфликтов в организациях
Вопросы семинарского занятия:

1. Методики диагностики конфликтов на внутриличностном уровне.
2. Методики диагностики межличностных конфликтов.
3. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации.

Тема 7. Методы управления организационными конфликтами
Вопросы семинарского занятия:

1. Возможности и ограничения в управлении организационными конфликтами.
2. Основные стратегии управления организационными конфликтами.
3. Методы управления организационными конфликтами.
4. Социальные технологии управления организационными конфликтами.

Примерные темы эссе:
Студент может выбрать для эссе один из вышеперечисленных вопросов для семинарских занятий, глубоко раскрыв тему.

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 вопросы к зачету:

1. Понятие организационного конфликта.
2. Основные подходы к пониманию организационных конфликтов.
3. Системные характеристики организационных конфликтов.
4. Основные источники конфликтов в организациях.
5. Функции и последствия организационных конфликтов.
6. Конфликты, обусловленные организацией труда.
7. Конфликты, связанные с особенностями технологии.

8. Характер управления как источник конфликтов.
9. Социально-психологические процессы в организации.
10. Жизненные циклы и нормативные кризисы развития организации.
11. Основные причины межличностных конфликтов в деловых отношениях.
12. Причины межгрупповых конфликтов в организациях.
13. Причины внутриличностных конфликтов в организациях.
14. Рациональное и иррациональное в поведении человека и группы.
15. Методы изучения организационных конфликтов.
16. Методики диагностики межличностных конфликтов.
17. Основные стратегии управления организационными конфликтами.
18. Методы управления организационными конфликтами.
19. Основные подходы к объяснению источников и причин организационных конфликтов.
20. Особенности возникновения и протекания межличностных и межгрупповых конфликтов в организации.
21. Социальная организация и возможность возникновения конфликтов.
22. Функции и последствия организационных конфликтов.
23. Стратегии управления организационными конфликтами.
24. Особенности использования деловых переговоров и посредничества при управлении организационными конфликтами.

Шкала оценивания.

Форма промежуточной аттестации	**Критерии оценивания**	**Оценка (баллы)**
Эссе[1]	• 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.	Хорошо (61-80)

[1] Преподавателям предлагается оценить текст эссе/проектного задания по 5 критериям, выставляя за каждый критерий до 20 баллов. Оценка за зачет включает среднее арифметическое за эссе/проектное задание и ответы на 2 вопроса билета.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
	• Работа полностью соответствует заявленной теме. • Студент соблюдает нормы академического письма с незначительными погрешностями (стиль изложения, цитирование, библиография).	
	• 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 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).	Неудовлетворительно (0-40)
Устный ответ на зачете[2]	• Студент подробно излагает содержание вопроса: исчерпывающе, последовательно, четко и аргументированно излагает материал. • Демонстрирует критическую оценку возможностей и ограничений представленного подхода/метода: рассматривает возможную критику, условия, в которых данные концепции или методы неприменимы. • Демонстрирует способность проследить и реконструировать аргументацию авторов по теме, ссылается в ответе на первоисточники или актуальные исследования. • Поясняет утверждение на уместных примерах. • Уверенно отвечает на дополнительные вопросы, свободно ориентируется в теме.	Отлично (81-100)
	• Студент подробно излагает содержание билета, но упускает некоторые аспекты рассматриваемого подхода/метода.	Хорошо (61-80)

[2] 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)
	• Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода, но не всегда способен проследить его ограничения. • Демонстрирует способность частично реконструировать аргументацию авторов, на которых ссылается. • Поясняет утверждение на уместных примерах. • Отвечает на дополнительные вопросы по теме с небольшими паузами в разговоре.	
	• Студент излагает содержание билета поверхностно; • Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода на уровне «здравого смысла». • Демонстрирует способность частично реконструировать аргументацию авторов, на которых ссылается, но допускает ошибки. • Поясняет утверждение на примерах, но не всегда сразу может обосновать их уместность. • Отвечает на дополнительные вопросы по теме с паузами в разговоре и ошибками.	Удовлетворительно (41-60)
	• Студент излагает содержание билета сжато, не отражая сути вопроса; • Не демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода. • Не способен реконструировать аргументацию авторов, допускает серьезные ошибки. • Не использует примеры, либо предложенные примеры 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 эссе) и устный.

Эссе 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 эссе (до указанного срока), в начале семестра преподаватель уведомляет студентов о сроках сдачи эссе, а также напоминает студентам о точной дате не позднее, чем за месяц до срока сдачи. Эссе является обязательной составной частью промежуточной аттестации по дисциплине и условием допуска к устной

части зачета.

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 эссе.

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.

Эссе

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

Рекомендованная структура эссе:

1. Оглавление или содержание.
2. Введение (подробное обоснование темы, постановка проблемы).
3. Основная часть: изложение материала, подкрепленного ссылками на использованные источники, концептуальная часть, рабочие понятия, критическая аргументация.
4. Заключение.
5. Список использованной литературы.

Оформление эссе:

Эссе должно быть оформлено 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. Зеленков М.Ю. Конфликтология. М.: Дашков и К, 2015. http://www.iprbookshop.ru/10934
2. Манухина С.Ю. Психология конфликта: хрестоматия. М.: Евразийский открытый институт, 2012. http://www.iprbookshop.ru/14647.
3. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. http://www.iprbookshop.ru/20965.html

6.2. Дополнительная литература.

1. Анцупов А.Я. Социально-психологическая оценка персонала М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. http://www.iprbookshop.ru/15464.

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. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ.
2. Соловьев А.В. Социальное партнерство: Комментарий к разделу II Трудового кодекса Российской Федерации. М., 2007.
3. Соловьев А.В. Практический комментарий закона «О порядке разрешения коллективных трудовых споров». М., 1997.
4. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.11.2001 N 197-ФЗ
5. Федеральный закон от 23.11.1995 N 175-ФЗ «О порядке разрешения коллективных трудовых споров».
6. Федеральный закон от 19.05.1995 N 82 - ФЗ «Об общественных объединениях».
7. Федеральный закон от 12.01. 1996 N10 -ФЗ «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности».
8. Федеральный закон от 1 мая 1999 г. N 92-ФЗ "О Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений"
9. Федеральный закон от 27.05.2003 N 58-ФЗ « О системе государственной службы Российской Федерации».
10. Федеральный закон от 6.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
11. Федеральный закон от 27.06.2004 N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе».

12. Федеральный закон от 8.03.2006 N 40-ФЗ «О ратификации конвенции Организации Объединенных Наций против коррупции».
13. Федеральный закон от 25.06.2006 N 125-ФЗ «О ратификации Конвенции об уголовной ответственности за коррупцию».
14. Федеральный закон от 03.2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе Российской Федерации».
15. Федеральный закон от 9.02.2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".
16. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".
17. Федеральный закон от 25.12.2008 N 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

1. Конституция Российской Федерации. URL: // http://www.constitution.ru/
2. http://www.biblioclub.ru
3. http://lib/library, 201
4. http://www.biblioclub.ru

6.6. Иные рекомендуемые источники.

1. Решетникова К.В. Проблемное поле организационной конфликтологии // Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование / Под ред. В.В. Щербины. М.: Независимый институт гражданского общества, 2004. С. 309-324.
2. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.
3. Скотт Дж.Г. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.
4. Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М.: Наука, 1990.
5. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003.
6. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.
7. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание конфликт! Новосибирск: Наука, 1989. 190 с.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2005. 464 с.
9. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2000.
10. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992.
11. Любимова Г.Ю. Психология конфликта. Учебно-методическое пособие. М.: Педагогическое общество России, 2004.
12. Петровская Л.А. О понятийной схеме психологического анализа конфликта // Социальная психология. Хрестоматия. Составители Е.П.Белинская, О.А.Тихомандрицкая. М. 1999, с.116-126.
13. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб., 2001. С. 174-177.
14. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления. Харьков: Гуманитарный центр, 2005.
15. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
16. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) / Под ред. Е.И.Степанова. - М.: Эдиториал УРСС, 1999. - 344 с.
17. Лебедев А.Н. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов в условиях нововведений // Психологический журнал, 1992, №6.
18. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Речь, 2000.

19. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Пер. с англ., М. 1996.
20. Нагорный Б.Г. Инновационные процессы и конфликты // Социальный конфликт, 1994, № 2. С. 11-15.
21. Полозова Т.А. О методических принципах исследования внутригруппового конфликта // Новые исследования в психологии. М., 1981, №2.
22. Рукавишников В.О., Иванов В.Н. Социальная напряженность: опыт измерения // Социологические исследования, 1992, № 7.
23. Юри У. Преодолевая «нет», или переговоры с трудными людьми. М., 1994.
24. Бредмайер К. Черная риторика. 11-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 184 с.
25. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимум в любых переговорах. 7-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 409 с.
26. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций. 2-е изд. – СПб.: Речь, 2012 г. – 333 с.
27. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2006. – 208 с.
28. Панасюк А.Ю. Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 208 с.
29. Бэрон Р., Ричардсон Д. Агрессия. СПб., 1998.
30. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. СПб.: Авалон, 2006. 256 с.
31. Шаленко В.Н. Трудовые конфликты: методология, теория и управление. М.: АПК и ППРО, 2008.

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.