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

Институт общественных наук
Кафедра общей психологии

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой Общей психологии
Протокол от «29» августа 2016 г.
№ 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.12.5 Психология управления конфликтами
(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:

Доцен, к.псх.н., доцент кафедры общей психологии ИОН — Манухина С.Ю.

(ученое звание, ученая степень, *должность)* *(наименование кафедры)* — *(Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой

Общей психологии, д.псх.н., профессор__ — Спиридонов В.Ф.

(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 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.12.5 «Психология управления конфликтами» обеспечивает овладение компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
СК ОС LA-11	Способность осуществлять социально-психологический анализ организационной и корпоративной культуры предприятия, психологического климата организации, взаимодействия и организации коммуникаций между сотрудниками, в том числе анализ предпринимательского поведения, поведения потребителя	СК ОС LA-11.2	Способность спроектировать свой карьерный путь, грамотно определить уровень своей конкурентоспособности на рынке труда, выработать стратегию профессионального и личностного продвижения, регулировать конфликтные ситуации в рабочей среде, вести переговоры.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Код этапа освоения компетенций	Результаты обучения
СК ОС LA - 11.2. Способность спроектировать свой карьерный путь, грамотно определить уровень своей конкурентноспособности на рынке труда, выработать стратегию профессионального и личностного продвижения, регулировать конфликтные ситуации в рабочей среде, вести переговоры.	на уровне знаний: знание основных подходов изучения конфликта в психологии; методов диагностики конфликтных ситуаций; особенностей личности человека, влияющих позитивно или негативно на процесс бизнеса; специфических форм социального взаимодействия, вызывающих конфликтные ситуации в организации;
	на уровне умений: определять ситуацию как конфликтную; выявлять факторы, обуславливающие возникновение конфликта; распознавать стратегии поведения в конфликтной ситуации; разрабатывать стратегию конструктивного преобразования конфликтных ситуаций в организации.
	на уровне навыков: методами изучения конфликтов и способах их диагностики, стратегиях и тактиках взаимодействия в конфликтных ситуациях, формах конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях; технологиями конструктивного

	взаимодействия в конфликтных ситуациях.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.11.5 Психология управления конфликтами входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» и изучается в 6 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часа (2 з.е.). 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

Содержание данной дисциплины опирается на ранее изученную дисциплину Б1.Б.10 «Психология», которая входит в состав дисциплин базовой части блока Б1 и изучается в 1 семестре.

Содержание данной дисциплины выступает опорой для изучения дисциплины Б1.В.ДВ.11.6 «Психология переговоров», которая относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1 и изучается в 6 семестре.

Дисциплина реализуется после изучения базовой части программы.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , 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	Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов.	12/9			6/4,5		6/4,5	Э
Тема 2	Феноменология конфликтов.	16/12			6/4,5		10/7,5	КР
Тема 3	Методы изучения конфликтных ситуаций	11/8,25			4/3		7/5,25	Р
Тема 4	Психологические традиции работы с конфликтами	11/8,25			4/3		7/5,25	Э
Тема 5.	Управление конфликтами в организации	11/8,25			4/3		7/5,25	КР
Тема 6	Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.	11/8,25			4/3		7/5,25	Э
Промежуточная аттестация								**Зачет с оценкой**
Всего:		**72/54**			**28/21**		**44/33**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов.	Психология конфликтов как отрасль науки и практики. Предмет, объект и задачи психологии конфликта. Понятие «конфликта». Критерии определения ситуации как конфликтной. Природа возникновения конфликтов. Предпосылки возникновения психологии конфликтов. Становление конфликтологии в зарубежной и отечественной науке. «Конфликтная модель». Виды и формы конфликтов.
Тема 2	Феноменология конфликтов.	Понятие «проблемного поля» конфликтной ситуации. Определение критериев и границ проявления конфликтной ситуации. Структурные, динамические и содержательные характеристики конфликтов. Особенности восприятии конфликтной ситуации отдельным индивидуумом и группой. Уровни развития конфликтной ситуации. Механизмы конфликтного взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликтных ситуациях. Нормативные и ненормативные регуляторы конфликтов.
Тема 3	Методы изучения конфликтных ситуаций	Роль методических и диагностических средств при изучении конфликтных ситуаций. Стратегии построения планирования исследования конфликтов. Экспериментальное изучение конфликтов. «Искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике. Методы внешнего и включенного наблюдения. Качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций.
Тема 4	Психологические традиции работы с конфликтами	Особенности работы с конфликтными ситуациями с клиентами разных возрастных категорий. Роль психологического консультирования при разрешении конфликтных ситуаций. Работа с внутриличностными конфликтами. Работа с семейными конфликтами: предупреждение и разрешение. Профессиональная позиция при работе с конфликтными ситуациями. Работа с конфликтными ситуациями как с жизненной системой.
Тема 5	Управление конфликтами в организации	Специфика форм проявления конфликтов в организации. Классификация конфликтов в организации. Источники конфликтов в управленческой и исполнительской сферах. Ведение переговоров по разрешению конфликтов: особенности и стратегии. Манипулятивная роль конфликта. Конфликт как источник ресурсов, новообразований и развития организации.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 6	Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.	Социальный менталитет и конфликтное взаимодействие. Способы рефлексивного взаимодействия в конфликтных ситуациях. Модели построения ролевых игр в бизнес-организациях и детских учреждениях: примеры, сравнительный анализ. Целеполагание и вектор мотивации при конфликтном взаимодействии.Техники сопровождения конфликтных ситуации.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.11.5 Психология управления конфликтами используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:
– при проведении занятий семинарского типа: контрольная работа, реферат.

Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов.	Эссе
Феноменология конфликтов.	Контрольная работа
Методы изучения конфликтных ситуаций	Реферат
Психологические традиции работы с конфликтами	Эссе
Управление конфликтами в организации	Контрольная работа
Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.	Эссе

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме:
Промежуточная аттестация проводится в форме защиты проекта с презентацией на зачете.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1:

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

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

Примеры тем эссе:

1. Психология конфликтов как отрасль науки и практики.
2. Предмет, объект и задачи психологии конфликта.
3. Понятие «конфликта» в психологии.
4. Критерии определения ситуации как конфликтной.

5. Природа возникновения конфликтов.
6. Предпосылки возникновения психологии конфликтов.
7. Становление конфликтологии в зарубежной и отечественной науке.
8. Конфликт и «Конфликтная модель поведения».

Типовые оценочные материалы по теме 2:
Контрольная работа проводится в аудитории. Студентам предлагается ответить на три вопроса письменно. Вопросы задаются последовательно через каждые 10 минут.

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

Типовые оценочные материалы по теме 3:
Реферат должен представлять собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включать обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составлять не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение.

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

Примеры тем рефератов:
1. Роль методических и диагностических средств при изучении конфликтных ситуаций.
2. Стратегии построения и планирования исследования конфликтов.
3. Экспериментальное изучение конфликтов.
4. «Искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике.
5. Методы внешнего и включенного наблюдения.
6. Качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций.
7. Особенности изучения конфликтов в организации.
8. Современные диагностические средства выявления конфликтов в организации.
9. Методы диагностики и коррекции конфликтов в организации.
10. Методы выявления конфликтов на разных этап их развития.

Типовые оценочные материалы по теме 4:
Эссе как литературный жанр представляет собой прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

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

Примеры тем эссе:

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

Типовые оценочные материалы по теме 5:

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

Примеры тем контрольной работы:

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

Типовые оценочные материалы по теме 6:

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

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

Примеры тем эссе:

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

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-11	Способность осуществлять социально-психологический анализ организационной и	СК ОС LA-11.2	Способность спроектировать свой карьерный путь, грамотно определить

	корпоративной культуры предприятия, психологического климата организации, взаимодействия и организации коммуникаций между сотрудниками, в том числе анализ предпринимательского поведения, поведения потребителя		уровень своей конкурентоспособности на рынке труда, выработать стратегию профессионального и личностного продвижения, регулировать конфликтные ситуации в рабочей среде, вести переговоры.

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
СК ОС LA-11.2. Способность спроектировать свой карьерный путь, грамотно определить уровень своей конкурентоспособности на рынке труда, выработать стратегию профессионального и личностного продвижения, регулировать конфликтные ситуации в рабочей среде, вести переговоры.	Понимание принципов построения стратегии карьерного, профессионального и личностного развития, принципов взаимодействия с работодателем, особенностей поведения последних в различных корпоративных культурах. Применение способов и техник управления конфликтными ситуациями в организации, проведения переговорных процессов	Способен самостоятельно спроектировать свой профессиональный путь, провести анализ запросов рынка труда, адекватно определить свои ресурсы и возможности, грамотно написать резюме и сопроводительное письмо, пройти собеседование, устроится на работу выработать стратегию профессионального и личностного продвижения. Способность выбирать и аргументировать стратегию ведения переговорных процессов для урегулирования различных типов конфликтов группе.

4.3.2. Типовые оценочные средства

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

1. Представления о конфликте в Российской и зарубежной литературе
2. Управление конфликтами в бизнес-среде.
3. Манипулятивная роль конфликта
4. Этапы развития конфликтного взаимодействия
5. Техники управления конфликтами
6. Эскалация конфликта
7. Социальный менталитет и конфликтное взаимодействие
8. Современные исследования конфликтов
9. Конструктивные стороны конфликтного взаимодействия
10. Конфликт, как метод управления персоналом в организации
11. Специально продуцируемые конфликты
12. Методы и технологии управления конфликтами

13. Источники конфликтов в управленческой среде
14. Источники конфликтов в малом бизнесе
15. Переговоры и конфликты
16. Ролевое распределение в конфликтах
17. Экспериментальное и эмпирическое изучение конфликтов
18. Специфика форм проявления конфликтов в организациях
19. Профессиональная позиция при работе с конфликтными ситуациями
20. Конфликт как источник ресурсов, новообразований и развития организации

Шкала оценивания на зачете с оценкой:

30-40 баллов	Выдающийся ответ с выполненой финальной презентацией
21-29 баллов	Очень хороший ответ с недочетами в презентации
14-21 баллов	Хороший ответ с ошибками в презентации
7-14 баллов	Достаточно удовлетворительный ответ
0-7 баллов	Не отвечает минимальным требованиям удовлетворительного ответа

Итоговая шкала оценивания по дисциплине

Тема	Метод оценивания	Баллы
Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов.	Развернутое эссе. Соответствует максимальным критериям эффективности	5
Феноменология конфликтов.	Студент ответил на три вопроса соответственно максимальным критериям их оценки. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией.	15
Методы изучения конфликтных ситуаций	Реферат выполнен самостоятельно. Представляет собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включать обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составлять не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение. Текст работы связанный, включает в себя логические обоснования..	15
Психологические традиции работы с конфликтами	Развернутое эссе. Соответствует максимальным критериям эффективности	5
Управление конфликтами в организации	Студент ответил на три вопроса соответственно максимальным критериям их оценки. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией.	15
Техники обучения	Развернутое эссе. Соответствует	5

конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.	максимальным критериям эффективности	
Зачет с оценкой	Выдающийся ответ с выполненой финальной презентацией	40
Итого по дисциплине		100

Шкала перевода оценки знаний по 100-балльной системе в эквивалент пятибалльной системы

Баллы по 100-балльной системе	Пятибалльная система оценки
85-100 баллов	Отлично (зачет)
70-84 баллов	Хорошо (зачет)
50-69 баллов	Удовлетворительно (зачет)
49 балл и ниже	Неудовлетворительно (незачет)

4.4. Методические материалы

Шкала оценки эссе:

Критерии оценки	Балл
Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала. Студент развернуто излагает основные тезисы изучаемых материалов. Приводит свою точку зрения. Соотносит ее с изученным на занятиях материалом.	5
Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала. Студент развернуто излагает основные тезисы изучаемых материалов. Свою точку зрения не приводит.	3
Объем эссе составляет не более 1 страницы 12 шрифтом через полтора интервала. Студент приводит сжатые тезисы излагаемого на занятиях материала. Свою точку зрения не приводит.	1
Эссе не предоставлено. Или содержит неправильную (ошибочную) информацию, не подкрепленную научно-практическими данными.	0

Шкала оценки контрольной работы:

Критерии оценки	Балл
Студент ответил на три вопроса правильно. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией.	15

Студент написал развернутые ответы по двум вопросам. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом. По этим вопросам студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. На третий вопрос студент дал только тезисный ответ по изучаемым материалом. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	13
Студент написал развернутый ответ по одному на один вопрос. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом. На второй и третий вопросы студент дал только тезисные ответы по изучаемым материалом. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	11
Студент ответил на два вопроса правильно. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом. По этим вопросам студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией.	10
Студент не написал развернутого ответ ни по одному вопросу. Но на каждый из них написал тезисные ответы, которые содержат только материал, изложенный на занятиях. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	9
Студент не написал развернутого ответ ни по одному вопросу. Но на два вопроса написал тезисные ответы, которые содержат только материал, изложенный на занятиях. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	6
Студент ответил на один вопрос правильно. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом.	5
Студент не написал развернутого ответ ни по одному вопросу. Но на один вопрос написал тезисный ответ, который содержат только материал, изложенный на занятиях. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	3
Студент не ответил ни на один вопрос правильно	0

Шкала оценки реферата

Критерии оценки	Балл

Реферат представляет собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включет обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составляет не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение. Количество использованных литературных источников не менее 10. Возможное количество интернет источников – 5. Работа выполнена самостоятельно. Текст работы связанный, включает в себя логические обоснования. Автор приводит свою точку зрения и выводы в тексте работы, основанные на анализе литературных источников. В заключении приводятся рекомендации или собственные предложения по развитию изучаемого вопроса.	15
Реферат представляет собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включет обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составляет не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение. Количество использованных литературных источников не менее 10. Возможное количество интернет источников – 5. Работа выполнена самостоятельно. Текст работы связанный, включает в себя логические обоснования. Автор приводит свою точку зрения и выводы в тексте работы, основанные на анализе литературных источников. В заключении рекомендации или собственные предложения по развитию изучаемого вопроса не приводятся.	10
Реферат представляет собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включет обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составляет не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение. Количество использованных литературных источников не менее 10. Возможное количество интернет источников – 5. Работа выполнена самостоятельно. Текст работы связанный, включает в себя логические обоснования. Однако, автор не приводит свою точку зрения по изучаемому вопросу. В заключении рекомендации или собственные предложения по развитию изучаемого вопроса не приводятся.	5
Реферат не соответствует изложенным требованиям или не предоставлен преподавателю в срок.	0

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

От студентов требуется обязательная проработка материала лекционных и

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

Подготовка к семинарским занятиям.

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

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

Работа с литературными источниками

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

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

Подготовка презентации и доклада

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

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

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

Практические советы по подготовке презентации

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

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

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

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

Структура выступления

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

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

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

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного и практического типов:

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

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

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

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.

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

6.2. Дополнительная литература.

1. С.А. Баркалов .Организации: управление, конфликты, кризисы, риски. Воронеж: Научная книга,2009.http://www.iprbookshop.ru/29272

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

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

1. http://www.psycho.ru/
2. http://hrm.ru/
3. http://centercep.ru
4. http://portal.psymodelling.ru/
5. http://www.spppb.ru/
6. http://www.apa.org/
7. http://www.efpa.eu/

6.6. Иные рекомендуемые источники.

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

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

Требования к аудиториям (помещениям) для проведения занятий:

Аудитории с компьютерным и проекционным оборудованием для демонстрации презентаций;

Аудитории с возможностью передвигать парты и стулья для проведения тренинговых занятий

Требования к программному обеспечению общего пользования:

Специализированное оборудование и специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.