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

Институт права и национальной безопасности
Кафедра правового обеспечения национальной безопасности

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедра конфликтологии
и миграционной безопасности
Протокол от 25 ноября 2019 г. № 5

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 Деловое общение и конфликтология
(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности
Специальность

Гражданско-правовая
Специализация

юрист
Квалификация

Очная
(форма(ы) обучения)

Год набора-2020

Москва, 2020 г.

Автор(ы)-составитель(и):
доцент кафедры конфликтологии и миграционной безопасности
к.ю.н. Мариновская И.Д.
старший преподаватель кафедры конфликтологии и миграционной безопасности
Калинкина Т.В.

Заведующий кафедрой
конфликтологии и миграционной безопасности к.психол.н., доцент
Пилипенко С.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 6
3. Содержание и структура дисциплины (модуля) 7
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине(модулю) 9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 26
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 28

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

1.1. Дисциплина «Деловое общение и конфликтология» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК ОС–3	Способность адаптироваться к специфике деятельности конкретных органов и/или организаций	ОПК ОС-3.1.2	способность оценивать реальное состояние безопасности организации с позиций законности, общего уровня правовой культуры в обществе
ПК-19	способностью организовать работу малого коллектива исполнителей, планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов	ПК-19.1.1	способность организовывать работу малого коллектива исполнителей посредством соблюдения правил ведения деловой беседы, конструктивного диалога и бесконфликтного взаимодействия между всеми членами профессионального коллектива

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Профессиональные действия	**Код этапа освоения компетенции**	**Результаты обучения**
	ОПК ОС-3.1.2	**на уровне знаний:** - о системе, механизмах и средствах правового регулирования взаимоотношений в сфере безопасности; - о различных сферах безопасности, имеющихся в них проблемах и юридических подходах к решению этих проблем; – положения и теоретические основы делового общения ; – особенности и структуру делового общения; – цели и задачи делового общения; – понятийный аппарат и принципы, регулирующие деловое общение; – профессиональные требования к деловому общению юриста – особенности и отличительные признаки делового общения;
		на уровне умений: - правильно с позиций безопасности оценивать влияние законоположений на реальную деятельность организации (места работы);

		- ставить профессиональные цели выше личных интересов, предрассудков и предубеждений; - отстаивать свою принципиальную, основанную на нормах права, морали и этики профессиональную позицию; – анализировать и интерпретировать возникающие проблемы в деловом общении; – выбирать необходимые методы и приемы для решения проблем делового общения – грамотно ориентироваться в ситуациях делового общения; – применять теоретические знания к ситуациям установления психологического контакта
	ОПК ОС-3.1.2	**на уровне знаний:** - о системе, механизмах и средствах правового регулирования взаимоотношений в сфере безопасности; - о различных сферах безопасности, имеющихся в них проблемах и юридических подходах к решению этих проблем; – положения и теоретические основы делового общения ; – особенности и структуру делового общения; – цели и задачи делового общения; – понятийный аппарат и принципы, регулирующие деловое общение; – профессиональные требования к деловому общению юриста – особенности и отличительные признаки делового общения;
	ПК-19.1.1	**На уровне знаний** - норм, принципов и технологий организации профессиональной деятельности; - приемов оперативного и стратегического планирования в малом коллективе исполнителей; - основ межличностного общения; **На уровне умений** планирование и организация служебной деятельности исполнителей; **На уровне навыков** - навыком предлагать управленческие решения по результатам служебной деятельности; опытом применения социально-психологических знаний своей профессиональной деятельности;

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 а.ч. (2 з.е.)

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции – 16 а.ч., практические занятия – 16 а.ч., самостоятельная работа – 40 ч.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.02 «Деловое общение и конфликтология» входит в вариативную часть учебного цикла гуманитарных, социальных и экономических дисциплин.

Курс «Деловое общение и конфликтология» связан с рядом гуманитарных, общепрофессионаных и специальных дисциплин, таких как логика, философия, социология, психология, менеджмент, управление персоналом, юридическая психология, судебная психиатрия. В то же время психологические знания используются в других изучаемых дисциплинах юридического профиля: административное право, гражданское право, уголовное право, криминалистика, криминология. Изучается студентами на 1 курсе 2 семестр.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Таблица 1

Структура дисциплины

№ 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	Понятие и сущность делового общения, его функции, значение и структура.	8	2		2		4	Т
Тема 2	Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения.	14	4		4		6	Т
Тема 3	Закономерности взаимодействия в деловом общении. Контактное взаимодействие.	10	2		2		6	Т,К
Тема 4	Теоретические основы изучения и практического использования	10	2		2		6	Т

№ 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								
	закономерностей возникновения и развития конфликтов.							
Тема 5	Общая характеристика конфликта, причины и виды. Структура конфликта.	10	2		2		6	Т
Тема 6	Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности.	10	2		2		6	Т,К
Тема 7	Деловое общение: формы и виды, их психологические особенности.	10	2		2		6	Т,Д
Промежуточная аттестация		экзамен						
Всего:		**72**	**16**		**16**		**40**	

Примечание: 1 – формы текущего контроля успеваемости: доклад (Д), коллоквиум (К), тесты (Т)

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие и сущность делового общения, его функции, значение и структура.

Понятие делового общения. Социальные и психологические функции общения: информационно-коммуникативная, регуляторно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная. Общение как способ существования человека и его социализации; существования и действия социальных образований, межгруппового и внутригруппового воздействия, трансляции культуры и социального опыта от поколения к поколению. Общая характеристика основных компонентов общения (его структура). Схемы общения: простая, сложная, замкнутая. Значение общения и учет его особенностей в профессиональной деятельности.

Тема 2. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения.

Структура общения: обмен информацией (коммуникация), восприятие человека человеком (перцепция), взаимодействие людей в процессе общения (интеракция). Коммуникативная сторона общения. Значение информационного обмена в профессиональной деятельности. Схема коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры общения. Распознавание и преодоление барьеров общения в профессиональной деятельности. Восприятие человека человеком в процессе общения. Объективные и субъективные факторы, влияющие на формирование модели партнера. Информационная емкость внешности человека. Язык жестов и телодвижений. Возрастные, индивидуально-психологические и профессиональные особенности восприятия другого человека. Психологические механизмы, способствующие познанию партнера по общению (эмпатия, рефлексия, стереотипизация, идентификация), использование этих механизмов в профессиональной деятельности.

Тема 3. Закономерности взаимодействия в деловом общении. Контактное взаимодействие.

Понятие и содержание интерактивной стороны общения как взаимодействия людей в совместной деятельности. Основные формы взаимодействия людей в деловом общении, их психологические особенности. Ролевое взаимодействие, его цели и функции. Коммуникация «масок», содержание и цели. Экспрессивное общение, понятие и сущность. Трансактный анализ ситуаций общения. Классификация видов взаимодействия по А.А. Леонтьеву и А.Б. Добровичу. Формирование приемов аттракции и их использование в профессиональной деятельности. Психологическая специфика профессионального общения специалистов по правовому обеспечению национальной безопасности. Понятие психологического контакта. Условия его эффективности. Динамика контактного взаимодействия в ситуациях профессиональной деятельности.

Тема 4. Теоретические основы изучения и практического использования закономерностей возникновения и развития конфликтов.

Понятие и предмет конфликтологии. Теоретические и методологические основы конфликтологии. Отечественные концепции конфликтов (С.Л. Выготский, В.Н. Мясищев, В.В. Столин, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Л.А. Петровская и др.). Организационный, деятельностный и личностный подходы к изучению конфликта. Междисциплинарный подход к изучению конфликта. Связи конфликтологии с другими науками (философией, социологией, психологией, политологией, историей, экономикой). Методы исследования конфликтов.

Тема 5. Общая характеристика конфликта, причины и виды. Структура конфликта.

Сущность конфликта. Понятие конфликта. Функции конфликта. Признаки конфликта. Условия конфликта. Структура конфликта. Стороны конфликта. Предмет конфликта. Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Позиции конфликтующих сторон. Классификация конфликтов по разным критериям. Причины конфликта. Динамика конфликта, его основные этапы. Фазы конфликта. Конфликтогены. Трансактный анализ и прогнозирование конфликтов.

Тема 6. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности.

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Этапы регулирования конфликта. Технологии регулирования конфликта. Способы разрешения конфликта. Виды стратегии и тактики в конфликте. Принципы разрешения конфликтов. Принципы управления служебными конфликтами. Стили конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей. Функции и содержания переговорного процесса. Модели поведения в переговорах. Манипулятивные приемы и их нейтрализация. Основные

стратегии и тактики в переговорных процессах. Навыки бесконфликтного поведения и саморегуляции. Способы нейтрализации конфликтов.

Тема 7. Деловое общение: формы и виды, их психологические особенности.

Сущность делового общения, его цели. Характер делового общения. Основные формы делового общения. Деловая беседа: психологические особенности. Деловые переговоры, структура и психологические особенности. Деловые совещания, психологические особенности. Публичные выступления, психологические особенности. Спор, дискуссия, полемика. Позволительные и непозволительные уловки. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.02 Деловое общение и конфликтология используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа: опрос.

При проведении практических занятий: доклад, коллоквиум, тесты.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): метод устного ответа на вопросы билета и дальнейшей беседы по дисциплине, а также устное решение ситуационных задач.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Понятие и сущность делового общения, его функции, значение и структура.

Тест

«Психология общения»

Вопрос №1. Психология рассматривает общение как процесс, в котором традиционно выделяются три основных стороны (компонента), что из перечисленного не относится к ним:

1) коммуникативная сторона; 2) интерактивная сторона;
3) корпоративная сторона; 4) перцептивная сторона.

Вопрос №2. Какой функции общения соответствует следующая характеристика: «взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности»?

1) контактная; 2) побудительная;
3) координационная; 4) влияния.

Вопрос №3. Что из перечисленного не является коммуникативным барьером общения?

1) нежелание; 2) избегание;
3) непонимание; 4) авторитет.

Вопрос №4. Хотя каждое выражение лица является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информационную нагрузку несут:

1) скулы; 2) брови и область рта;
3) линия роста волос; 4) морщины.

Вопрос №5. Позы и расстояние между партнерами по общению несут информацию о ряде факторов влияющих на процесс общения, что из перечисленного к ним не относится:
1) эмоциональное состояние; 2) содержание общения;
3) отношение к процессу общения; 4) этнокультурное происхождение.

Вопрос №6. Расстояние доверительного (интимного) общения между партнерами равно:
1) 50 см; 2) 1 м; 3) 3 м; 4) 10 м.

Вопрос №7. Постижение эмоционального состояния, проникновение - вчуствование в переживания другого – это:
1) рефлексия; 2) эмпатия;
3) стереотипизация; 4) идентификация.

Вопрос №8. Что из перечисленного не является формой экспрессивного общения?
1) ритуалы; 2) психологические игры;
3) манипуляции; 4) должностные позиции.

Вопрос №9. Начальной фазой общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающих их дальнейшее взаимопонимание является:
1) психологический анализ; 2) психологическая готовность;
3) психологический контакт; 3) психологическая манипуляция.

Вопрос №10. Сколько этапов насчитывает структура психологического контакта?
1) 6; 2) 13; 3) 51; 4) 27.

ОТВЕТЫ

№ вопроса	Ответ №1.	Ответ №2.	Ответ №3.	Ответ №4.
1	-	-	+	-
2	-	-	+	-
3	+	-	-	-
4	-	+	-	-
5	-	+	-	-
6	+	-	-	-
7	-	+	-	-
8	-	-	-	+
9	-	-	+	-
10	+	-	-	-

Тема 2. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения.

Тест
«Психология общения»

Вопрос №1. Психология рассматривает общение как процесс, в котором традиционно выделяются три основных стороны (компонента), что из перечисленного не относится к ним:
1) коммуникативная сторона; 2) интерактивная сторона;
3) корпоративная сторона; 4) перцептивная сторона.

Вопрос №2. Какой функции общения соответствует следующая характеристика: «взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности»?
1) контактная; 2) побудительная;
3) координационная; 4) влияния.

Вопрос №3. Что из перечисленного не является коммуникативным барьером общения?
1) нежелание; 2) избегание;
3) непонимание; 4) авторитет.

Вопрос №4. Хотя каждое выражение лица является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информационную нагрузку несут:
1) скулы; 2) брови и область рта;
3) линия роста волос; 4) морщины.

Вопрос №5. Позы и расстояние между партнерами по общению несут информацию о ряде факторов влияющих на процесс общения, что из перечисленного к ним не относится:
1) эмоциональное состояние; 2) содержание общения;
3) отношение к процессу общения; 4) этнокультурное происхождение.

Вопрос №6. Расстояние доверительного (интимного) общения между партнерами равно:
1) 50 см; 2) 1 м; 3) 3 м; 4) 10 м.

Вопрос №7. Постижение эмоционального состояния, проникновение - вчуствование в переживания другого – это:
1) рефлексия; 2) эмпатия;
3) стереотипизация; 4) идентификация.

Вопрос №8. Что из перечисленного не является формой экспрессивного общения?
1) ритуалы; 2) психологические игры;
3) манипуляции; 4) должностные позиции.

Вопрос №9. Начальной фазой общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающих их дальнейшее взаимопонимание является:
1) психологический анализ; 2) психологическая готовность;
3) психологический контакт; 3) психологическая манипуляция.

Вопрос №10. Сколько этапов насчитывает структура психологического контакта?
1) 6; 2) 13; 3) 51; 4) 27.

ОТВЕТЫ

№ вопроса	Ответ №1.	Ответ №2.	Ответ №3.	Ответ №4.
1	-	-	+	-
2	-	-	+	-
3	+	-	-	-
4	-	+	-	-
5	-	+	-	-
6	+	-	-	-
7	-	+	-	-
8	-	-	-	+
9	-	-	+	-
10	+	-	-	-

Тема 3. Закономерности взаимодействия в деловом общении. Контактное взаимодействие.

Тест
«Психология общения»

Вопрос №1. Психология рассматривает общение как процесс, в котором традиционно выделяются три основных стороны (компонента), что из перечисленного не относится к ним:
1) коммуникативная сторона; 2) интерактивная сторона;
3) корпоративная сторона; 4) перцептивная сторона.

Вопрос №2. Какой функции общения соответствует следующая характеристика: «взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности»?
1) контактная; 2) побудительная;
3) координационная; 4) влияния.

Вопрос №3. Что из перечисленного не является коммуникативным барьером общения?
1) нежелание; 2) избегание;
3) непонимание; 4) авторитет.

Вопрос №4. Хотя каждое выражение лица является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информационную нагрузку несут:
1) скулы; 2) брови и область рта;
3) линия роста волос; 4) морщины.

Вопрос №5. Позы и расстояние между партнерами по общению несут информацию о ряде факторов влияющих на процесс общения, что из перечисленного к ним не относится:
1) эмоциональное состояние; 2) содержание общения;
3) отношение к процессу общения; 4) этнокультурное происхождение.

Вопрос №6. Расстояние доверительного (интимного) общения между партнерами равно:
1) 50 см; 2) 1 м; 3) 3 м; 4) 10 м.

Вопрос №7. Постижение эмоционального состояния, проникновение - вчуствование в переживания другого – это:
1) рефлексия; 2) эмпатия;
3) стереотипизация; 4) идентификация.

Вопрос №8. Что из перечисленного не является формой экспрессивного общения?
1) ритуалы; 2) психологические игры;
3) манипуляции; 4) должностные позиции.

Вопрос №9. Начальной фазой общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающих их дальнейшее взаимопонимание является:
1) психологический анализ; 2) психологическая готовность;
3) психологический контакт; 3) психологическая манипуляция.

Вопрос №10. Сколько этапов насчитывает структура психологического контакта?
1) 6; 2) 13; 3) 51; 4) 27.

ОТВЕТЫ

№ вопроса	Ответ №1.	Ответ №2.	Ответ №3.	Ответ №4.
1	-	-	+	-
2	-	-	+	-
3	+	-	-	-
4	-	+	-	-
5	-	+	-	-
6	+	-	-	-
7	-	+	-	-
8	-	-	-	+
9	-	-	+	-
10	+	-	-	-

Вопросы на коллоквиум
1. Что такое общение? Для чего юристу надо знать его основные закономерности?
2. Какова структура общения (его основные компоненты)?

3. Проанализируйте коммуникативную компоненту общения. Как происходит передача информации от субъекта к субъекту?
4. Какие факторы влияют на процесс обмена информации между общающимися?
5. Что такое барьеры общения? Охарактеризуйте основные виды барьеров общения. С какими барьерами общения чаще всего приходится сталкиваться юристу?
6. Охарактеризуйте перцептивную компоненту общения. Каково значение учета закономерностей восприятия людьми друг друга в юридической практике?
7. Какие факторы влияют на восприятие человеком человека в процессе общения?
8. Какие признаки помогают юристу определить «искренность» и реальное отношение человека?
9. Какие психологические механизмы способствуют пониманию и познанию партнера по общению? Дайте их характеристику. Каким из них пользуетесь Вы?
10. Охарактеризуйте интерактивную составную общения. Каково значение интерактивной компоненты общения в юридической практике?
11. Каковы основные формы интеракции? Какие цели имеет каждая форма?
12. Как происходит «опознание» ситуаций общения? Приведите типологию социальных ситуаций.
13. Каковы психологические особенности профессионального общения юристов?

Тема 4. Теоретические основы изучения и практического использования закономерностей возникновения и развития конфликтов.

Тест

Психология конфликтов

Вопрос №1. Психологическое противоборство юриста и заинтересованного лица, имеющего цели и интересы, противоположные интересам юриста – это:
1) тактика; 2) конфликт; 3) расследование; 4) манипуляция.

Вопрос №2. Какая из перечисленных функций не относится к специальным функциям конфликта?
1) интеграции; 2) трансформации; 3) инновации; 4) сегрегации.

Вопрос №3. Какой из перечисленных элементов, не является элементом структуры конфликта?
1) повод; 2) сторона; 3) предмет; 4) образ.

Вопрос №4. Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его – это:
1) повод; 2) источник; 3) причина; 4) предмет.

Вопрос №5. Неудовлетворенность условиями деятельности, нарушение служебной этики, нарушение трудового законодательства, ограниченность ресурсов, различия в целях, ценностях, средствах достижения целей, а также неудовлетворительные коммуникации – это …….. причины конфликта.
1) индивидуальные; 2) частные; 3) трудовые; 4) социальные.

Вопрос №6. Действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующих резкое обострение противоречия и начало борьбы между участниками – это:
1). повод; 2) ситуация; 3) инцидент; 4) провокация.

Вопрос №7. Какой элемент цепочки является лишним?
1) противоречие; 2) конфликтная ситуация;
3) эскалация; 4) инцидент.

Вопрос №8. Важной характеристикой конфликта является его …….., которая как сложное социальное явление находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.
1) стратегия; 2) динамика; 3) перспектива; 4) разрешение.

Вопрос №9. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования, вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути предмета конфликта – это этап ……..
1) развития открытого конфликта;
2) разрешения конфликта;
3) начала открытого конфликтного взаимодействия;
4) разрешения конфликта.

Вопрос №10. На какой из перечисленных фаз конфликта, возможность его разрешения составляет около 90%?
1) начальная фаза; 2) фаза подъема; 3) пик подъема; 4) фаза спада.

Тема 5. Общая характеристика конфликта, причины и виды. Структура конфликта.
Тест
Психология конфликтов

Вопрос №1. Психологическое противоборство юриста и заинтересованного лица, имеющего цели и интересы, противоположные интересам юриста – это:
1) тактика; 2) конфликт; 3) расследование; 4) манипуляция.

Вопрос №2. Какая из перечисленных функций не относится к специальным функциям конфликта?
1) интеграции; 2) трансформации; 3) инновации; 4) сегрегации.

Вопрос №3. Какой из перечисленных элементов, не является элементом структуры конфликта?
1) повод; 2) сторона; 3) предмет; 4) образ.

Вопрос №4. Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его – это:
1) повод; 2) источник; 3) причина; 4) предмет.

Вопрос №5. Неудовлетворенность условиями деятельности, нарушение служебной этики, нарушение трудового законодательства, ограниченность ресурсов, различия в целях, ценностях, средствах достижения целей, а также неудовлетворительные коммуникации – это …….. причины конфликта.
1) индивидуальные; 2) частные; 3) трудовые; 4) социальные.

Вопрос №6. Действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующих резкое обострение противоречия и начало борьбы между участниками – это:
1). повод; 2) ситуация; 3) инцидент; 4) провокация.

Вопрос №7. Какой элемент цепочки является лишним?
1) противоречие; 2) конфликтная ситуация;
3) эскалация; 4) инцидент.

Вопрос №8. Важной характеристикой конфликта является его …….., которая как сложное социальное явление находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.
1) стратегия; 2) динамика; 3) перспектива; 4) разрешение.

Вопрос №9. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования, вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути предмета конфликта – это этап ……..
1) развития открытого конфликта;
2) разрешения конфликта;
3) начала открытого конфликтного взаимодействия;
4) разрешения конфликта.

Вопрос №10. На какой из перечисленных фаз конфликта, возможность его разрешения составляет около 90%?
1) начальная фаза; 2) фаза подъема; 3) пик подъема; 4) фаза спада.

Тема 6. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности.

Тест

Психология конфликтов

Вопрос №1. Психологическое противоборство юриста и заинтересованного лица, имеющего цели и интересы, противоположные интересам юриста – это:
1) тактика; 2) конфликт; 3) расследование; 4) манипуляция.

Вопрос №2. Какая из перечисленных функций не относится к специальным функциям конфликта?
1) интеграции; 2) трансформации; 3) инновации; 4) сегрегации.

Вопрос №3. Какой из перечисленных элементов, не является элементом структуры конфликта?
1) повод; 2) сторона; 3) предмет; 4) образ.

Вопрос №4. Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его – это:
1) повод; 2) источник; 3) причина; 4) предмет.

Вопрос №5. Неудовлетворенность условиями деятельности, нарушение служебной этики, нарушение трудового законодательства, ограниченность ресурсов, различия в целях, ценностях, средствах достижения целей, а также неудовлетворительные коммуникации – это …….. причины конфликта.
1) индивидуальные; 2) частные; 3) трудовые; 4) социальные.

Вопрос №6. Действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующих резкое обострение противоречия и начало борьбы между участниками – это:

1). повод; 2) ситуация; 3) инцидент; 4) провокация.

Вопрос №7. Какой элемент цепочки является лишним?
1) противоречие; 2) конфликтная ситуация;
3) эскалация; 4) инцидент.

Вопрос №8. Важной характеристикой конфликта является его …….., которая как сложное социальное явление находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.
1) стратегия; 2) динамика; 3) перспектива; 4) разрешение.

Вопрос №9. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования, вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути предмета конфликта – это этап ……..
1) развития открытого конфликта;
2) разрешения конфликта;
3) начала открытого конфликтного взаимодействия;
4) разрешения конфликта.

Вопрос №10. На какой из перечисленных фаз конфликта, возможность его разрешения составляет около 90%?
1) начальная фаза; 2) фаза подъема; 3) пик подъема; 4) фаза спада.

Вопросы на коллоквиум

1. Что такое психологический контакт? Каковы его условия и структура, значение в юридической деятельности?
2. В каких случаях происходит срыв контактного взаимодействия?
3. Что такое конфликт? Каковы его причины?
4. Свойства и функции конфликтов?
5. Классификация конфликтов?
6. Этапы развития и фазы конфликтов?
7. Стратегии и тактики в конфликте?
8. Типы конфликтных личностей?
9. Структура конфликта?
10. Технология управления конфликтом?
11. Виды агрессивных реакций и методы их нейтрализаций?
12. Каковы его последствия? В чем значение конфликтов?
13. Каковы пути предупреждения и нейтрализации конфликта?
14. Какими практическими умениями и знаниями вооружает юриста понимание закономерностей конфликтов?

Тема 7. Деловое общение: формы и виды, их психологические особенности.

Тест

Деловое общение

1. Деловое общение – это……

2. Специфическими чертами делового общения является:
А) регламент Б) субординация
В) национальные и культурные традиции Г) корпоративная этика
Д) профессиональные этические принципы Е) сегрегация

3.Деловое общение условно делится на:
А) подготовку к общению
Б) непосредственный контакт
В) общение с пространственно-временной дистанцией

4. К видам делового общения относятся:
А) переговоры Б) посещение В) совещание
Г) публичное выступление Д) официальный визит Е) беседа

5. Деловое общение как процесс предполагает:
А) предварительная договоренность Б) установление контакта между участниками
В) обмен информацией Г) совместная деятельность
Д) установления сотрудничества Е) резюмирование

6. Структура делового общения состоит из следующих основных фаз:
А) аргументирование Б) передача информации
В) резюмирование Г) принятие решений
Д) опровержение доводов Е) реализация решений
Ж) начало беседы З) подведение итогов

7. Этика делового общения – это ……..

8. К основным требованиям делового письма относится:
А)
Б)
В)

9. К основным правилам общения по телефону относятся:
А)
Б)
В)

10. К основным этикетным нормам пользования компьютером и электронной почтой относятся:
А)
Б)
В)

Доклады и сообщения:

- Деловая беседа: виды, функции, этапы проведения.
- Психологические приемы влияния на партнера в деловой беседе.
- Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
- Деловое совещание: основные формы, психологические особенности, документальное обеспечение.
- Психологические особенности публичного выступления.
- Стратегия ведения деловых переговоров.
- Подготовка, проведение и анализ результатов переговоров.
- Тактические приемы ведения переговоров.
- Национальные стили ведения переговоров.
- Общие этические принципы делового общения.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК ОС–3	Способность адаптироваться к специфике деятельности конкретных органов и/или организаций	ОПК ОС-3.1.2	способность оценивать реальное состояние безопасности организации с позиций законности, общего уровня правовой культуры в обществе
ПК-19	способностью организовать работу малого коллектива исполнителей, планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов	ПК-19.1.1	способность организовывать работу малого коллектива исполнителей посредством соблюдения правил ведения деловой беседы, конструктивного диалога и бесконфликтного взаимодействия между всеми членами профессионального коллектива

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Понятие, структура и функции общения.
2. Коммуникативная сторона общения: содержание, схема коммуникативного процесса.
3. Коммуникативные барьеры: содержание, виды, характеристика, способы преодоления.
4. Перцептивная сторона общения: понятие; факторы, влияющие на восприятие человека человеком.
5. Перцептивная сторона общения: психологические механизмы.
6. Интерактивная сторона общения: содержание, основные формы и их характеристика.
7. Трансактный анализ: содержание и характеристика, использование в профессиональной деятельности.
8. Приемы аттракции и их значение для профессиональной деятельности.
9. Психологическая специфика профессионального общения юриста.
10. Контактное взаимодействие: понятие, структура, совместимость людей в контакте, факторы межличностной привлекательности.
11. Понятие конфликта, его черты, функции, признаки, условия возникновения.
12. Структура конфликта.
13. Причины конфликтов.
14. Классификация конфликтов.
15. Возникновение и протекание конфликтов (этапы и фазы).
16. Управление конфликтами.
17. Модели поведения личности в конфликте.

18. Стили поведения в конфликтах.
19. Внутриличностный конфликт и его особенности.
20. Межличностный конфликт и его особенности.
21. Виды агрессивных реакций, их нейтрализация.
22. Условия неконфликтного общения.
23. Этика делового общения: ключевые понятия, содержание, виды, принципы.
24. Деловое общение: формы, структура, виды замечаний, нечестные приемы.
25. Механизмы делового общения, коммуникативные барьеры.
26. Беседа как форма делового общения.
27. Деловые переговоры, характеристика.
28. Деловое совещание, характеристика.
29. Публичное выступление как форма делового общения.
30. Этикет и культура поведения в деловом общении.
31. Правила вербального этикета.
32. Правила общения по телефону.
33. Правила деловой переписки.
34. Этикет пользования компьютером и электронной почтой.

Шкала оценивания

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**	**Средства (методы) оценивания**
ОПК ОС-3.1.2 способность оценивать реальное состояние безопасности организации с позиций законности, общего уровня правовой культуры в обществе правовыми актами	- осуществлены поиск, выбор, анализ и систематизация законоположений; дополняющих законодательство материалов, содержащих официальное толкование законов и подзаконных нормативных актов, непосредственно относящихся к ситуациям, нуждающимся в правовой оценке, регулировании; - осуществлен выбор видов и механизмов защиты интересов организации в сфере безопасности с позиций законности, общего уровня правовой культуры в обществе; оформлены и составлены необходимые нормативно-правовые	- адекватно отбирает, анализирует и систематизирует законоположения, относящиеся к ситуациям, нуждающимся в правовой оценке, регулировании; - самостоятельно осуществляет выбор видов и механизмов защиты интересов организации в сфере безопасности с позиций законности, общего уровня правовой культуры в обществе; составляет: организационно-правовые; справочно-информационные; справочно-аналитические документы организации по тематике безопасности; документы по личному составу, ориентированные на безопасность (кадровые, трудовые, режимные и т.п.)	Тест Опрос Кейс-задания

	документы		
ПК-19.1.1: способность организовывать работу малого коллектива исполнителей посредством соблюдения правил ведения деловой беседы, конструктивного диалога и бесконфликтного взаимодействия между всеми членами профессионального коллектива	ориентируется в принципах организационной деятельности, функционирования и работы малых групп; применяет в решении профессиональных ситуаций, связанных с организацией работы малого коллектива, правила ведения деловой беседы, конструктивного диалога и бесконфликтного взаимодействия	уверено ориентируется в принципах организационной деятельности, функционирования и работы малых групп; корректно и грамотно применяет в решении профессиональных ситуаций, связанных с организацией работы малого коллектива, правила ведения деловой беседы, конструктивного диалога и бесконфликтного взаимодействия	Опрос Тест Ситуационные задачи

4.4. Методические материалы

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме зачета, который предполагает оценивание знаний с помощью устного собеседования по узловым вопросам.

К зачету допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы, выполнившие в установленные сроки все виды заданий и работ, не имеющим задолженностей по итогам текущего контроля успеваемости.

Подготовка к зачету предусматривает устное повторение пройденного учебного материала по дисциплине (с использованием конспектов, учебных пособий, дополнительной литературы), а также дополнительное конспектирование этих источников по перечню вопросов, выносимых на экзамен.

Зачет принимает лектор. Умения и навыки обучающегося на зачете оцениваются как «зачтено», «не зачтено».

Оценивание обучающегося на экзамене по дисциплине

Оценка	Критерии оценки	Результаты обучения
«зачтено» Вариант А	Глубокие и прочные знания теоретических основ дисциплины, свободное владение терминологией Знание взаимосвязи теории и практики, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения теоретических знаний. При видоизмении задачи затруднений не возникает. Применяются нестандартные варианты решений. Соблюдает нормы речи, ответ четкий и логически выстроен	ОПК ОС-3.1.2 на уровне знаний: - о системе, механизмах и средствах правового регулирования взаимоотношений в сфере безопасности; - о различных сферах безопасности, имеющихся в них проблемах и юридических подходах к решению этих проблем; – положения и теоретические основы делового общения ; – особенности и структуру делового общения; – цели и задачи делового общения;

«зачтено» Вариант Б	твердые знания материала, изложение грамотное и по существу, не допускаются существенных неточностей в ответе, в использовании терминологии возникают. Правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач. Ответ четкий, но логическая последовательность ответа нарушена	– понятийный аппарат и принципы, регулирующие деловое общение; – профессиональные требования к деловому общению юриста – особенности и отличительные признаки делового общения; на уровне умений: - правильно с позиций безопасности оценивать влияние законоположений на реальную деятельность организации (места работы); - ставить профессиональные цели выше личных интересов, предрассудков и предубеждений; - отстаивать свою принципиальную, основанную на нормах права, морали и этики профессиональную позицию; – анализировать и интерпретировать возникающие проблемы в деловом общении; – выбирать необходимые методы и приемы для решения проблем делового общения – грамотно ориентироваться в ситуациях делового общения; – применять теоретические знания к ситуациям установления психологического контакта ПК-19.1.1 На уровне знаний - норм, принципов и технологий организации профессиональной деятельности; - приемов оперативного и стратегического планирования в малом коллективе исполнителей; - основ межличностного общения; На уровне умений планирование и организация служебной деятельности исполнителей; На уровне навыков - навыком предлагать управленческие решения по результатам служебной деятельности; - опытом применения социально-психологических знаний своей профессиональной деятельности;
«зачтено» Вариант В	знания только основного материала, не усвоены детали, допускаются неточности, недостаточно правильные формулировки терминов и законов. Затруднения при выполнения практических работ, поиске ответов на практические вопросы, существенные затруднения при использовании терминологии. Логическое построение изложения выстроена слабо	
«не зачтено»	Значительная часть теоретического материала не усвоена, допускаются существенные ошибки в ответе. Нормы речи отсутствуют, логическое построение изложения материала	

	отсутствует.	

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Цель методических рекомендаций - обеспечить студенту оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний, умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение заданий учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Обучение по дисциплине «Деловое общение и конфликтология» предполагает контактную форму работы (лекционные, семинарские занятия, а также консультации) и самостоятельную работу обучающихся.

5.1 Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Дисциплина «Деловое общение и конфликтология» ориентирована на формирование у обучающихся умений и навыков стратегического планирования в сфере обеспечения национальной безопасности, разработки концептуальных документов, обеспечивающих стратегическое целеполагание, планирование и реализацию долгосрочных целей обеспечения безопасности личности, общества и государства.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Цель практических занятий заключается в ознакомлении обучающихся с новыми подходами и отработке умений применять полученные знания применительно к ситуациям будущей служебной деятельности, прогнозировать поведение личности, уметь применять навыки бесконфликтного общения, решать задачи по нейтрализации конфликтный ситуаций, не нарушая при этом этические нормы поведения в деловом общении. Подготовка к практическим занятиям предполагает проработку ответов на вопросы, предложенные к каждой теме настоящей рабочей программы дисциплины, а также выработку навыков работы с научной психологической литературой и библиографией, справочниками, психологическими базами данных. Ряд практических

занятий предполагают просмотр проблемных и документальных видеосюжетов, с последующим их обсуждением.

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия и отработать задания, определённые для подготовки к практическому занятию;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе практического занятия давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Вопросы для самостоятельной подготовки к практическим занятиям

Тема 1.

1. Понятия общения, его значение в профессиональной деятельности таможенника.
2. Структура общения (общая характеристика).
3. Функции общения.
4. Схемы общения.

Тема 2.

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Схема информационного обмена.
3. Коммуникативные барьеры общения.
4. Перцептивная сторона общения (восприятие человека человеком).
5. Факторы, влияющие на формирование модели партнера.
6. Значение невербальных факторов в познании человека.
7. Основные психологические механизмы понимания партнера по общению (эмпатия, рефлексия, стереотипизация, идентификация).

Тема 3.

1. Интерактивная сторона общения.
2. Основные формы интеракции, их характеристика.
3. Особенности трансактного анализа.
4. Классификация социальных ситуаций общения.
5. Специфика профессионального общения юристов.
6. Психологический контакт: условия и динамика установления.

Тема 4.

1. Понятие и предмет конфликтологии.
2. Теоретические и методологические основы конфликтологии.
3. Отечественные концепции конфликтов (С.Л. Выготский, В.Н. Мясищев, В.В. Столин, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Л.А. Петровская и др.).
4. Междисциплинарный подход к изучению конфликта.

5. Связи конфликтологии с другими науками. Методы исследования конфликтов.

Тема 5.

1. Сущность конфликта. Понятие конфликта.
2. Функции конфликта. Признаки конфликта.
3. Условия конфликта. Структура конфликта. Стороны конфликта.
4. Предмет конфликта. Образ конфликтной ситуации.
5. Мотивы конфликта. Позиции конфликтующих сторон.
6. Классификация конфликтов по разным критериям.
7. Причины конфликта.
8. Динамика конфликта, его основные этапы. Фазы конфликта.
9. Трансактный анализ и прогнозирование конфликтов.

Тема 6.

1.Понятие управления конфликтом.
2.Содержание управления конфликтами.
3.Технологии регулирования конфликта.
4.Виды стратегии и тактики в конфликте.
5.Стили конфликтного поведения.
6.Типы конфликтных личностей.
7.Функции и содержания переговорного процесса.
8.Модели поведения в переговорах.
9.Основные стратегии и тактики в переговорных процессах.

Тема 7.

1. Сущность делового общения, его цели.
2. Характер делового общения.
3. Основные формы делового общения.
4. Деловая беседа: психологические особенности.
5. Деловые переговоры, структура и психологические особенности.
6. Деловые совещания, психологические особенности.
7. Публичные выступления, психологические особенности.
8. Спор, дискуссия, полемика.
9. Позволительные и непозволительные уловки.
10. Правила общения по телефону.
11. Правила деловой переписки.

5.2. Методические рекомендации к самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;

- использовать при подготовке методические разработки кафедры по написанию рефератов, эссе, контрольных работ;

- при подготовке к промежуточному контролю параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

Методические рекомендации по работе с литературой.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги. Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

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

1. Основная литература

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/33853.html.— ЭБС «IPRbooks»

2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 247 c. — ISBN 978-5-238-01608-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/81553.html
3. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И., Сперанский В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 240 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60458.html. — ЭБС «IPRbooks»

2. Дополнительная литература

1. Антипов, А.А. Этика делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб.: НИУ ИТМО, 2014. — 40 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/71199
2. Балан, В.П. Конфликтология. Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев, В.И. Сумин. — Электрон. дан. — М. : Горячая линия-Телеком, 2015. — 342 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/90144
3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 102 c. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54120.html.— ЭБС «IPRbooks»
4. Гэвин Кеннеди Переговоры [Электронный ресурс]: полный курс/ Гэвин Кеннеди— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 388 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/48432.html.— ЭБС «IPRbooks»
5. Зеленков, М.Ю. Конфликтология. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 324 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/56235
6. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292
7. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) [Электронный ресурс]/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 147 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57159.html.— ЭБС «IPRbooks»
8. Лиллиан Гласс Все лгут. Как выявить обман по мимике и жестам [Электронный ресурс]/ Лиллиан Гласс— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, Альпина нон-фикшн, 2016.— 236 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/49299.html.— ЭБС «IPRbooks»
9. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 191 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57069.html.— ЭБС «IPRbooks»
10. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Сорокина Е.Г., Вдовина М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 282 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60427.html.— ЭБС «IPRbooks»
11. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/48344

6.3. Интернет-ресурсы.

http://book.ru
http://psyera.ru
http://www.gumer
http://dic.academic.ru
http://www.universalinternetlibrary.ru
http://www.juristlib.ru
http://www.knigafund.ru
http://yurpsy.com

6.4. Иные источники.

1. Беспалова Ю.М. Деловая этика и деловой этикет. Учебное пособие. Тюмень, 2007.
2. Гуревич П. С., Деловое общение и конфликтология, Юрайт, 2011.
3. Еникеев М.И. Общая и социальная Деловое общение и конфликтология: учебник / Московская государственная юридическая академия. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Проспект, 2010.
4. Колмаков А. А., Деловое общение и конфликтология личности, ГИУСТ БГУ, 2012.
5. Мананникова Е.Н. Деловое общение. М.: 2014.
6. Мариновская И.Д., Тихомиров С.Н. Юридическая Деловое общение и конфликтология. Учеб.пособие. Дело М., 2005.
7. Пол Экман, Деловое общение и конфликтология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь, Питер, 2010.
8. Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений. М., 2006.

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

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).