

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

---

Институт общественных наук  
(наименование института)  
Кафедра гуманитарных дисциплин  
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой гуманитарных  
дисциплин

Протокол от «29» августа 2016 г.  
№ 6

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Б1.В.ДВ.4.7. Технологии разрешения конфликтов  
(индекс и наименование дисциплины)

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

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

бакалавр  
(квалификация)

очная  
(форма обучения)

Год набора - 2017

Москва, 2016 г.

**Автор–составитель:**

Доцент, к.психол.н.,

доцент кафедры государственного управления и публичной политики  
(ученое звание, ученая степень, должность) (наименование кафедры)

Крымчанинова М.В.  
(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

гуманитарных дисциплин, к.соц.н., доцент  
(наименование кафедры) (ученое звание, ученая степень,)

Смолькин А.А.  
(Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.4.7. «Технологии разрешения конфликтов» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

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

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
СК ОС LA-4.3.	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> <li>• кросскультурных особенностей, влияющих на стиль деловой, профессиональной, экономической и политической коммуникации;</li> <li>• современных подходов и методах ведения переговоров, закономерностей ведения переговоров с разными типами оппонентов;</li> <li>• компетенциях и функциях кризис-менеджера, бизнес-переговорщика, медиатора, PR- и GR-специалиста.</li> </ul>
	на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять знания и навыки в области методологии урегулирования конфликтов и коммуникативистики для решения управленческих задач в практике государственных, корпоративных и общественных структур, в медиа среде;</li> <li>• представлять полученные результаты как в качестве научного исследования, так и в качестве деловой стратегии в рамках указанной проблематики.</li> </ul>
	на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> <li>• адекватно, корректно и профессионально оценивать специфику речевой и коммуникативной ситуации на разных стадиях переговорного процесса;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• квалифицированно применять познания в области теории коммуникации на практике для проведения переговоров различных форматов.</li> </ul>
--	--

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

### Объем дисциплины

- Б1.В.ДВ.4.7. «Технологии разрешения конфликтов» изучается на 4 курсе (в 7 семестре). Общая трудоемкость дисциплины 2 ЗЕТ (72 часа);
- Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 28/21 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 44/33 часа.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

- Б1.В.ДВ.4.7. «Технологии разрешения конфликтов» входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)». Дисциплина реализуется после изучения базовой части программы.
- При ее изучении студенты опираются на теоретические и конкретно-исторические знания, полученные в результате освоения ряда дисциплин, таких как Б1.Б.5 «История», Б1.Б.10 «Психология», Б1.Б.15 «Политология», Б1.Б.14 «Социология».

## 3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

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

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

### Содержание дисциплины

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

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

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

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

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

##### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.4.7. «Технологии разрешения конфликтов» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий семинарского типа:
  - контроль посещаемости;
  - ответ на практическом (семинарском) занятии;
  - дискуссия.

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

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

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

##### ***Примерные вопросы к семинарским занятиям:***

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

1. Что такое потребность?
  - это психологическое состояние нужды или дискомфорта, вызванная несоответствием между внутренним (тем, что есть в данный) и внешним (то, что хочу) состоянием
  - высказанное вслух желание клиента
  - набор предметов, благ, без которых человек не может существовать
2. Расположите потребности в пирамиде А.Маслоу снизу вверх
  - 1) Потребности в самоактуализации



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

3. Какие виды вопросов, применяемых в процессе переговоров, Вы знаете? Выберите два правильных ответа.

- открытые, закрытые, альтернативные, прямые, косвенные
- ситуационные, уточняющие, усугубляющие, проблемные
- честные, скрытые, провокационные, риторические
- плохие, хорошие, объективные, субъективные
- краткие, развернутые, правильные, неправильные

4. Расположите этапы переговоров в правильной последовательности

- 1) Установка контакта
- 2) Работа с возражениями
- 3) Выявление потребностей
- 4) Подготовка и планирование
- 5) Презентация предложения
- 6) Администрирование и анализ
- 7) Завершение контакта

5. Перечислите критерии формулирования целей по SMART (выберите правильный вариант ответа)

- понятность цели, измеримость, достижимость, согласованность с другими целями, ограниченность во времени
- понятность для исполнителя, нацеленность на будущее, необходимость применения дополнительных усилий для достижения цели, обязательная командная работа
- понятность, простота исполнения, обязательное уточнение этапов выполнения, обязательное ведение отчетной документации, возможность быстрой смены исполнителя, ограничение во времени
- краткость, четкость постановки, командная вовлеченность, поэтапные временные отчеты о ходе достижения цели

6. Манипуляция в переговорах – это:

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

7. Возражение клиента – это:

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

8. Правило Парето гласит:

- кто не работает, тот не ест

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

9. Целевая аудитория – это:

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

10. Емкость рынка – это

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

#### ***Примерная тематика деловых игр для семинарских занятий:***

В качестве тренингов предлагается организовать на выбор одну из деловых игр:

1. Переговоры в ходе собеседования при трудоустройстве;
2. Переговоры в ходе заключения контракта (продаж);
3. Переговоры в ситуации иерархического конфликта.

Сценарии тренингов разрабатываются студентами при консультации преподавателя.

### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

#### **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции

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

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

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### *Примерные темы курсовых работ<sup>1</sup>:*

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

<sup>1</sup> Данный перечень является примером. Студент может самостоятельно сформулировать тему и согласовать ее с преподавателем по дисциплине.

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

#### Шкала оценивания.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
Курсовая работа <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста;</li> <li>Студент показывает незаурядные способности критического мышления, анализа фактов и проблем.</li> <li>Студент демонстрирует креативные способности, знание и широкий охват современной профессиональной литературы.</li> <li>Работа отличается новизной и полностью соответствует заявленной теме.</li> <li>Студент соблюдает нормы академического письма (стиль изложения, цитирование, библиография).</li> </ul>	Отлично (81-100)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста с незначительными теоретическими или методическими неточностями;</li> <li>Студент показывает способность к критическому мышлению.</li> <li>Студент демонстрирует знание и широкий охват современной литературы.</li> <li>Работа полностью соответствует заявленной теме.</li> <li>Студент соблюдает нормы академического письма с незначительными погрешностями (стиль изложения, цитирование, библиография).</li> </ul>	Хорошо (61-80)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста с существенными ошибками;</li> <li>Студент показывает удовлетворительное понимание уместных проблем и контекстов.</li> <li>Студент демонстрирует широкий охват современной литературы, но поверхностно.</li> <li>Работа соответствует заявленной теме.</li> <li>Студент частично соблюдает нормы академического письма, но допускает в тексте ошибки, которые незначительно затрудняют восприятие текста (стиль изложения, цитирование, библиография).</li> </ul>	Удовлетворительно (41-60)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>В работе демонстрируется несоответствие использованных</li> </ul>	Неудовлет

<sup>2</sup> Преподавателям предлагается оценить текст курсовой работы по 5 критериям, выставив за каждый критерий до 20 баллов. Оценка за зачет включает среднее арифметическое за курсовую работу и ее защиту в формате презентации/ответы.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
	<p>теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент показывает неудовлетворительное понимание каких-либо связанных с темой работы проблем и контекстов.</li> <li>• Студент не владеет актуальной литературой по теме, не представляет ее в тексте.</li> <li>• Работа не соответствует заявленной теме.</li> <li>• Студент не соблюдает нормы академического письма, допускает в тексте ошибки, которые значительно затрудняют восприятие текста (стиль изложения, цитирование, библиография).</li> </ul>	<p>ворительно (0-40)</p>
Презентация курсовой работы <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент подробно излагает содержание курсовой работы: исчерпывающе, последовательно, четко и аргументированно излагает материал, сопровождая его адекватной презентацией.</li> <li>• Демонстрирует критическую оценку возможностей и ограничений представленного подхода/метода: рассматривает возможную критику, условия, в которых данные концепции или методы неприменимы.</li> <li>• Демонстрирует способность самостоятельно провести и корректно интерпретировать эмпирическое исследование конфликта.</li> <li>• Предлагает грамотно сформулированные выводы.</li> <li>• Уверенно отвечает на дополнительные вопросы, свободно ориентируется в теме.</li> </ul>	<p>Отлично (81-100)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент подробно излагает содержание курсовой работы, но упускает некоторые аспекты рассматриваемого подхода/метода.</li> <li>• Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода, но не всегда способен проследить его ограничения.</li> <li>• Демонстрирует способность частично провести и интерпретировать эмпирическое исследование.</li> <li>• Формулирует уместные выводы.</li> <li>• Отвечает на дополнительные вопросы по теме с небольшими паузами в разговоре.</li> </ul>	<p>Хорошо (61-80)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент излагает содержание курсовой работы поверхностно, презентация частично отражает содержание курсовой работы;</li> <li>• Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода на уровне «здравого смысла».</li> <li>• Демонстрирует способность частично провести и интерпретировать эмпирическое исследование, но допускает ошибки.</li> <li>• Формулирует выводы, но не всегда сразу может обосновать их уместность.</li> </ul>	<p>Удовлетворительно (41-60)</p>

<sup>3</sup> Преподавателям предлагается оценить ответ по каждому блоку по 5 критериям, выставив за каждый критерий до 20 баллов, баллы выставляются по двум вопросам отдельно.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отвечает на дополнительные вопросы по теме с паузами в разговоре и ошибками.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент излагает содержание курсовой работы сжато, не отражая сути вопроса;</li> <li>• Не демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода.</li> <li>• Не способен провести и интерпретировать эмпирическое исследование конфликта, допускает серьезные ошибки.</li> <li>• Предложенные выводы не отражают суть вопроса.</li> <li>• Не отвечает на дополнительные вопросы по теме.</li> </ul>	Неудовлетворительно (0-40)

#### 4.4. Методические материалы

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

Промежуточный контроль по курсу осуществляется в форме зачета с оценкой.

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

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

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

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

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

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

##### Общие положения

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

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

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

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

### **Курсовая работа**

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

### **Рекомендованная структура курсовой работы:**

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

### **Оформление курсовой работы:**

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

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

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

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

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

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

### **6.1. Основная литература.**

1. Палагина А.В. Конструктивный конфликт. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010.  
<http://www.iprbookshop.ru/834>
2. Паттерсон Керри [и др.] Трудные диалоги : что и как говорить, когда ставки высоки. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. <http://www.iprbookshop.ru/39430>

### **6.2. Дополнительная литература.**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2009.  
<http://www.iprbookshop.ru/8862.html>
2. Светлов В.А. Управление конфликтом. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.  
<http://www.iprbookshop.ru/8249>

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

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

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

1. Государственная программа «Информационное общество» // Государственные программы. Минкомсвязь России <<http://minsvyaz.ru/ru/directions/?regulator=61>>
2. Закон РФ «О средствах массовой информации» (о СМИ) от 27.12.1991 N 2124-1 // КонсультантПлюс. < [http://www.consultant.ru/popular/smi/42\\_1.html](http://www.consultant.ru/popular/smi/42_1.html)>
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2007 г. № 1700-р «О Концепции развития телерадиовещания в Российской Федерации на 2008 – 2015 годы» (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.03.2009 N 219). URL : // [http://minsvyaz.ru/common/upload/raspor\\_10-03-2009\\_219.pdf](http://minsvyaz.ru/common/upload/raspor_10-03-2009_219.pdf).
4. Соловьев А.В. Практический комментарий закона «О порядке разрешения коллективных трудовых споров». М., 1997
5. Соловьев А.В. Социальное партнерство: Комментарий к разделу II Трудового кодекса Российской Федерации. М., 2007.
6. Указ Президента Российской Федерации от 24 июня 2009 г. N 715 «Об общероссийских обязательных общедоступных телеканалах и радиоканалах» // Российская газета. 25 июня 2009 г. URL : // <http://www.rg.ru/2009/06/25/teleradio-dok.html>
7. Указ Президента Российской Федерации от 1.07. 2010 г. N 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов».
8. Федеральный закон от 9.02.2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

### **6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.**

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



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

#### **6.6. Иные рекомендуемые источники.**

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

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

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

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

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