

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

Институт общественных наук

(наименование института)

Кафедра государственного управления и публичной политики

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры государственного
управления и публичной политики

Протокол от «15» июня 2018г.

№ 6

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.10 Управленческое консультирование и бизнес-тренинги

(индекс и наименование дисциплины)

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

(код и наименование направления подготовки)

«Управление социальными коммуникациями» (Liberal Arts)

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2019

Москва, 2018 г.

Автор–составитель:

Доцент, кандидат психологических наук

(ученое звание, ученая степень, должность) (наименование кафедры)

Липатов С.А

(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.04.10. «Управленческое консультирование и бизнес-тренинги» 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.	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • феноменология организационных конфликтов, особенности конфликтных ситуаций в организациях, типы организационных конфликтов, методы диагностики конфликтов в организациях; • современные подходы к формированию управленческих и проектных команд, внедрению норм деловой этики в организациях, управления корпоративной культурой; • методики улучшения имиджа организации через встраивание гармоничных отношений с внутренней и внешней общественностью организации.
	<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять коммуникативные приемы и тренинговые технологии для урегулирования конфликтов в организациях, преодоления сопротивления инновациям в сфере государственного или корпоративного управления; • решения управленческих задач - создания команд, кризис-менеджмента, улучшение имиджа организации путем встраивания гармоничных отношений с внутренней и внешней общественностью
	<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применения диагностических процедур для анализа конфликтов в

	<p>организациях, разрешения и управления конфликтными ситуациями в организациях;</p> <ul style="list-style-type: none"> представлять полученные результаты как в качестве научного исследования, так и в качестве деловой стратегии для организации по коррекции корпоративной культуры.
--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

- Б1.В.ДВ.04.10. «Управленческое консультирование и бизнес-тренинги» 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.04.10. «Управленческое консультирование и бизнес-тренинги» 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.11 «Психология», Б1.Б.15 «Социология».

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемо сти ⁴ , промежут очной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Очная форма обучения								
Тема 1	Основные подходы к пониманию организационных конфликтов	6/4,5			4/3		2/1,5	Опрос, диспут
Тема 2	Системные характеристики организационных конфликтов	8/6			4/3		4/3	Опрос, диспут
Тема 3	Типы конфликтов в организациях. Конфликты, обусловленные организацией труда	10/7,5			4/3		6/4,5	Опрос, тестирова ние
Тема 4	Межличностные конфликты в организации	14/10,5			4/3		10/7,5	Тестирова ние, диспут
Тема 5	Субъективные проблемы работников в организации	6/4,5			4/3		2/1,5	Опрос, диспут

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемо сти ⁴ , промежут очной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 6	Методы диагностики конфликтов в организациях	14/10,5			4/3		10/7,5	Диспут, тестирование
Тема 7	Методы управления организационными конфликтами	14/10,5			4/3		10/7,5	Опрос, эссе
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72/54			28/21		44/33	

Содержание дисциплины

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

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

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.10. «Управленческое консультирование и бизнес-тренинги» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий семинарского типа:

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

4.1.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств): устный зачет, состоящий из ответа на вопросы, и письменное задание (эссе).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

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

Примерные вопросы к семинарским занятиям:

Тема 1. Основные подходы к пониманию организационных конфликтов.

Вопросы семинарского занятия:

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

Тема 2. Системные характеристики организационных конфликтов.

Вопросы семинарского занятия:

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

Тема 3. Типы конфликтов в организациях. Конфликты, обусловленные организацией труда.

Вопросы семинарского занятия:

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

Тема 4. Межличностные конфликты в организации.

Вопросы семинарского занятия:

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

Тема 5. Субъективные проблемы работников в организации

Вопросы семинарского занятия:

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

Тема 6. Методы диагностики конфликтов в организациях

Вопросы семинарского занятия:

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

Тема 7. Методы управления организационными конфликтами

Вопросы семинарского занятия:

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

Примерные темы эссе:

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

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

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

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

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

4.3.2 Типовые оценочные средства

Примерные вопросы к зачету:

1. Понятие организационного конфликта.
2. Основные подходы к пониманию организационных конфликтов.
3. Системные характеристики организационных конфликтов.
4. Основные источники конфликтов в организациях.

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

Шкала оценивания.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
Эссе ¹	<ul style="list-style-type: none"> В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста; Студент показывает незаурядные способности критического мышления, анализа фактов и проблем. Студент демонстрирует креативные способности, знание и широкий охват современной профессиональной литературы. Работа отличается новизной и полностью соответствует заявленной теме. Студент соблюдает нормы академического письма (стиль изложения, цитирование, библиография). 	Отлично (81-100)
	<ul style="list-style-type: none"> В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста с незначительными теоретическими или методическими неточностями; 	Хорошо (61-80)

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

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
	<ul style="list-style-type: none"> • Студент показывает способность к критическому мышлению. • Студент демонстрирует знание и широкий охват современной литературы. • Работа полностью соответствует заявленной теме. • Студент соблюдает нормы академического письма с незначительными погрешностями (стиль изложения, цитирование, библиография). 	
	<ul style="list-style-type: none"> • В работе демонстрируется соответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста с существенными ошибками; • Студент показывает удовлетворительное понимание уместных проблем и контекстов. • Студент демонстрирует широкий охват современной литературы, но поверхностно. • Работа соответствует заявленной теме. • Студент частично соблюдает нормы академического письма, но допускает в тексте ошибки, которые незначительно затрудняют восприятие текста (стиль изложения, цитирование, библиография). 	Удовлетворительно (41-60)
	<ul style="list-style-type: none"> • В работе демонстрируется несоответствие использованных теоретических источников поставленному вопросу, целям и задачам текста; • Студент показывает неудовлетворительное понимание каких-либо связанных с темой работы проблем и контекстов. • Студент не владеет актуальной литературой по теме, не представляет ее в тексте. • Работа не соответствует заявленной теме. • Студент не соблюдает нормы академического письма, допускает в тексте ошибки, которые значительно затрудняют восприятие текста (стиль изложения, цитирование, библиография). 	Неудовлетворительно (0-40)
Устный ответ на зачете ²	<ul style="list-style-type: none"> • Студент подробно излагает содержание вопроса: исчерпывающе, последовательно, четко и аргументированно излагает материал. • Демонстрирует критическую оценку возможностей и ограничений представленного подхода/метода: рассматривает возможную критику, условия, в которых данные концепции или методы неприменимы. • Демонстрирует способность проследить и реконструировать аргументацию авторов по теме, ссылается в ответе на первоисточники или актуальные исследования. • Поясняет утверждение на уместных примерах. • Уверенно отвечает на дополнительные вопросы, свободно 	Отлично (81-100)

² 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)
	ориентируется в теме.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Студент подробно излагает содержание билета, но упускает некоторые аспекты рассматриваемого подхода/метода. • Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода, но не всегда способен проследить его ограничения. • Демонстрирует способность частично реконструировать аргументацию авторов, на которых ссылается. • Поясняет утверждение на уместных примерах. • Отвечает на дополнительные вопросы по теме с небольшими паузами в разговоре. 	Хорошо (61-80)
	<ul style="list-style-type: none"> • Студент излагает содержание билета поверхностно; • Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода на уровне «здравого смысла». • Демонстрирует способность частично реконструировать аргументацию авторов, на которых ссылается, но допускает ошибки. • Поясняет утверждение на примерах, но не всегда сразу может обосновать их уместность. • Отвечает на дополнительные вопросы по теме с паузами в разговоре и ошибками. 	Удовлетворительно (41-60)
	<ul style="list-style-type: none"> • Студент излагает содержание билета сжато, не отражая сути вопроса; • Не демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода. • Не способен реконструировать аргументацию авторов, допускает серьезные ошибки. • Не использует примеры, либо предложенные примеры не отражают суть вопроса. • Не отвечает на дополнительные вопросы по теме. 	Неудовлетворительно (0-40)

4.4. Методические материалы

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

Промежуточный контроль по курсу осуществляется в форме зачета с оценкой.

Зачет проводится в 2 этапа: письменный (написание эссе) и устный.

Эссе пишется студентами самостоятельно и заранее, сдается в электронном виде не позднее, чем в 12:00 даты, предшествующей дате устного этапа зачета. Преподаватель может поставить другую дату сдачи эссе (до указанного срока), в начале семестра

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

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

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

Далее результаты письменного и устного этапов зачета 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 эссе.

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

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

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

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

Эссе

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

Рекомендованная структура эссе:

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

Оформление эссе:

Эссе должно быть оформлено в соответствии с предъявляемыми требованиями. В

противном случае она не принимается к оцениванию.

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

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

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

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

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

6.1. Основная литература.

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

6.2. Дополнительная литература.

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

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

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

6.4. Нормативные правовые документы.

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

10. Федеральный закон от 6.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
11. Федеральный закон от 27.06.2004 N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе».
12. Федеральный закон от 8.03.2006 N 40-ФЗ «О ратификации конвенции Организации Объединенных Наций против коррупции».
13. Федеральный закон от 25.06.2006 N 125-ФЗ «О ратификации Конвенции об уголовной ответственности за коррупцию».
14. Федеральный закон от 03.2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе Российской Федерации».
15. Федеральный закон от 9.02.2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".
16. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".
17. Федеральный закон от 25.12.2008 N 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

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

6.6. Иные рекомендуемые источники.

1. Решетникова К.В. Проблемное поле организационной конфликтологии // Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование / Под ред. В.В. Щербины. М.: Независимый институт гражданского общества, 2004. С. 309-324.
2. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.
3. Скотт Дж.Г. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.
4. Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М.: Наука, 1990.
5. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003.
6. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.
7. Бородин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание конфликт! Новосибирск: Наука, 1989. 190 с.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2005. 464 с.
9. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2000.
10. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992.
11. Любимова Г.Ю. Психология конфликта. Учебно-методическое пособие. М.: Педагогическое общество России, 2004.
12. Петровская Л.А. О понятийной схеме психологического анализа конфликта // Социальная психология. Хрестоматия. Составители Е.П.Белинская, О.А.Тихомандрицкая. М. 1999, с.116-126.
13. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб., 2001. С. 174-177.
14. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления. Харьков: Гуманитарный центр, 2005.
15. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
16. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) / Под ред. Е.И.Степанова. - М.: Эдиториал УРСС, 1999. - 344 с.

17. Лебедев А.Н. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов в условиях нововведений // Психологический журнал, 1992, №6.
18. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Речь, 2000.
19. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Пер. с англ., М. 1996.
20. Нагорный Б.Г. Инновационные процессы и конфликты // Социальный конфликт, 1994, № 2. С. 11-15.
21. Полозова Т.А. О методических принципах исследования внутригруппового конфликта // Новые исследования в психологии. М., 1981, №2.
22. Рукавишников В.О., Иванов В.Н. Социальная напряженность: опыт измерения // Социологические исследования, 1992, № 7.
23. Юри У. Преодолевая «нет», или переговоры с трудными людьми. М., 1994.
24. Бредмайер К. Черная риторика. 11-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 184 с.
25. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимум в любых переговорах. 7-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 409 с.
26. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций. 2-е изд. – СПб.: Речь, 2012 г. – 333 с.
27. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2006. – 208 с.
28. Панасюк А.Ю. Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 208 с.
29. Бэрн Р., Ричардсон Д. Агрессия. СПб., 1998.
30. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. СПб.: Авалон, 2006. 256 с.
31. Шаленко В.Н. Трудовые конфликты: методология, теория и управление. М.: АПК и ППРО, 2008.

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

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

Аудитории для самостоятельной работы, 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.