

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

Алтайский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета

Алтайского филиала РАНХиГС

Протокол от «28» апреля 2022 г. № 8

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Финансовая диагностика и организационные технологии в бизнесе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.09 Управление конфликтами

магистратура

38.04.08 Финансы и кредит

заочная

Год набора - 2023

Барнаул, 2022 г.

Автор(ы)—составитель(и):

доцент кафедры психологии и социологии управления, кандидат социологических наук,
Меженин Ян Эдуардович

Заведующий кафедрой

психологии и социологии управления, доктор социологических наук, доцент, Проказина
Наталья Васильевна

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине	6
5. Методические материалы по освоению дисциплины	8
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	12
6.1 Основная литература	12
6.2. Дополнительная литература	13
6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	13
6.4. Интернет-ресурсы	13
6.5 Иные источники	13
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	13

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.09 «Управление конфликтами» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команд, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	УК – 3.1	Готовность руководить коллективом при реализации проекта
ОПК-4	Способен обосновывать и принимать финансово-экономические и организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности	ОПК – 4.1	Способен разработать финансово-экономическое и (или) организационно-управленческое решение в профессиональной деятельности, руководить разработкой плановых решений

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК – 3.1	<p>на уровне знаний: инновационные психологические технологии и современные методы управления работой команды для решения новых задач в различных областях профессиональной практики.</p> <p>на уровне умений: подбирать и использовать различные методы фасилитации под решение конкретных организационных задач.</p> <p>на уровне навыков: владеет навыками применения технологий и методов фасилитации.</p>
	ОПК – 4.1	<p>на уровне знаний: методы управления группой, специфику работы команды, модели, технологии и методы фасилитации, позволяющие руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>на уровне умений: подбирать современные методы фасилитации адекватные целям и задачам организации при создании команды и управлении командной работой.</p> <p>на уровне навыков: владеть навыком управления командной работой с применением современных методов, технологий и средств фасилитации.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины Б1.Б.09 «Управление конфликтами» составляет 72. акад. часа, 2 з.ед.

Количество академических часов и соответствующих им астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, самостоятельную работу и контроль обучающихся:

	количество астрономических часов	количество соответствующих им академических часов
Контактная работа обучающихся с преподавателем	10,5	14
В том числе	0	
Лекции	3	4
Практические занятия	7,5	10
Самостоятельная работа	40,5	54
Контроль	3	4

Дисциплина относится к базовой части образовательной программы, учебного плана. Дисциплина изучается на 2 курсе.

3. Содержание и структура дисциплины

Заочная форма обучения

\	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.							Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР	
			Л	ЛР	ПЗ		К		
1	Общая теория конфликта.	22	2		2			18	Опрос
2	Технология переговорного процесса	22			4			18	Тестирование, Кейс
3	Основы медиации	22			4			18	Опрос
Промежуточная аттестация		4	2						Зачет
Консультация									
Всего:		72	4		10			54	

Содержание дисциплины

Раздел 1. Общая теория конфликта

Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Субъекты конфликта и их характеристика. Образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация и причины конфликтов. Типы конфликтных ситуаций. Динамика, этапы развития конфликта. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте.

Раздел 2. Технология переговорного процесса

Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам. Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня.

Определение общих интересов. Пакеты предложений. Начало беседы и его психологические приемы.

Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров. Стили переговоров. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнения.

Командные переговоры. Распределение ролей в переговорном процессе.

Раздел 3. Основы медиации

Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации. Социальные роли и функции медиатора. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров.

Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации и критерии ее определения.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины Б1.Б.09 «Управление конфликтами» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Общая теория конфликта.	Опрос
Технология переговорного процесса	Тестирование, Кейс
Основы медиации	Опрос

Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в форме устного опроса, подразумевающего публичное обоснование собственной позиции по выбранной проблеме психологического знания.

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по разделу № 1 «Общая теория конфликтов»

Вопросы для опроса:

1. Образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта.
2. Классификация и причины конфликтов.
3. Типы конфликтных ситуаций. Динамика, этапы развития конфликта.
4. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.
5. Стратегии поведения личности в конфликте.

Типовые оценочные материалы по разделу № 2 «Технология переговорного процесса.»

Тестовые задания:

1. В чем выражается объективная сторона ведения переговоров:

- А) в предмете переговоров
- Б) в участниках переговоров
- В) в характере коммуникаций

2. Если переговоры проходят между отдельными государствами, то они

называются:

- А) международными
- Б) межнациональными
- В) межгосударственными

3. К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН:

- А) внутренним
- Б) международным
- В) территориальным

4. С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:

- А) в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
- Б) плодотворными и безрезультатными
- В) выигрышными и бесплодными

5. Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества):

- А) переговоры с целью достижения соглашений
- Б) переговоры с целью нормализации отношений
- В) переговоры с целью достижения новых отношений
- Г) переговоры с целью получения косвенных результатов

Кейс: «Техника аргументации в процессе переговоров».

На заводе по производству двигателей представитель рабочих приходит к управляющему и говорит: «Я благодарен вам, что вы нашли время встретиться со мной. Я хотел поговорить с вами о проблеме, которая возникла у рабочих относительно новых правил. Составленный распорядок работы несправедлив по отношению к рабочим ночной смены. На дневной смене рабочим позволено собирать компоненты двигателя ни полностью, а самое трудное и утомительное задание остается для ночной смены. Мы хотели бы обдумать, каким образом можно пересмотреть этот производственный распорядок...»

Управляющий, перебивая: «Можете дальше не продолжать. Вы и ваши рабочие участвовали в разработке производственного распорядка и правил. Я лично участвовал в переговорах по поводу распорядка работы. Я выслушал ваших людей и сам подготовил эти правила. Вы хотите сказать, что я сделал ошибку?»

«Нет, но...»

«Вы считаете, что я несправедлив?»

«Конечно, нет, но думаю, что нынешний распорядок привел к последствиям, которые никто из нас не мог предусмотреть, и...»

«Послушайте, я был назначен на этот завод, чтобы; наладить производство после нескольких лет спада, и я это сделал. Ваши рабочие удовлетворены лучшими условиями работы и увеличившейся зарплатой, поскольку новые правила подняли производительность завода. А теперь вы хотите начать все сначала и подвергнуть риску все, чего мы достигли, из-за нескольких незначительных жалоб? Вы что, принимаете меня за глупца? Не хочу слышать больше ни слова!»

Вопросы к кейсу:

1. Станет ли представитель рабочих и дальше настаивать на своем, чем рассердит управляющего и, вероятно, ничего не добьется?
2. Добрые рабочие отношения с управляющим важны для него. Должен ли он оставить это дело, несмотря даже на то, что он убежден в несправедливости распорядка работы и в том, что это может привести к спаду в будущем?
3. Что происходит в этих случаях?

Типовые оценочные материалы по разделу № 3 «Основы медиации»

Вопросы для опроса:

1. Субъекты медиации.

2. Виды и принципы медиации.
3. Социальные роли и функции медиатора.
4. Области применения медиации в современном российском обществе.

Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команд, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	УК – 3.1	Готовность руководить коллективом при реализации проекта
ОПК-4	Способен обосновывать и принимать финансово-экономические и организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности	ОПК – 4.1	Способен разработать финансово-экономическое и (или) организационно-управленческое решение в профессиональной деятельности, руководить разработкой плановых решений

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-3.1	1. Имеет адекватное представление об управлении персоналом и командами 2. Умеет организовать коллектив на решение поставленной задачи Владеет навыками формирования команды и управления ею	Может разрабатывать мероприятия для достижения целей бизнес-анализа и процессного управления;
ОПК-4.1	Знает подходы к организации командной работы с учетом когнитивных, психологических, социальных и эмоциональных факторов отдельных участников. Предлагает финансово-экономические и(или) организационно-управленческие решения по управлению командой	Знает этические нормы и правила 1. Умеет воспринимать чужую точку зрения, отличную от своей Владеет навыками аргументации собственного варианта решения практикоориентированной задачи

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета, который проводится в форме устного опроса, подразумевающего публичное обоснование собственной позиции по выбранной проблеме психологического знания.

Выполнение всех заданий текущего контроля является желательным для всех обучающихся.

Оценка знаний обучающегося носит комплексный характер (по пятибалльной шкале) и определяется:

- ответом на зачете;
- достижениями в семестровый период.

5. Методические материалы по освоению дисциплины

Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

Формой самостоятельной работы может быть и подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем или инициативно предлагаемой обучающимся и согласуемой с преподавателем. Подготовка доклада в принципе ведется подобно тому, как ведется изучение темы для работы на практическом занятии, только тема доклада всегда значительно уже темы занятия, здесь разрабатывается лишь часть выносимой на занятие проблематики, но зато рассмотрение этой части должно быть более глубоким. Поэтому нужно опираться на более широкий круг литературных источников, специально посвященных соответствующей теме.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Моделирование самостоятельной работы обучающихся:

1. Повторение пройденного теоретического материала.
2. Установление главных вопросов темы.
3. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме.

4. Упражнения, решение задач.
5. Анализ выполняемой деятельности и ее самооценка.
6. Приобретенные умения и навыки.
7. Составление вопросов по содержанию лекции.

Руководство выполнением самостоятельной работы обучающихся:

1. Текущее собеседование и контроль
2. Консультации
3. Анализ, рецензирование, оценка, коррективы СР
4. Перекрестное рецензирование
5. Подведение итогов и т. д.

Этапы и приемы СР:

1. Подбор рекомендуемой литературы
2. Знакомство с вопросами плана семинарского занятия и методической разработки по данной теме

3. Определение вопросов, по которым нужно прочитать или законспектировать литературу

4. Составление схем, таблиц на основе текста лекций, учебника, монографии
Комплекс средств обучения при самостоятельной работе обучающихся

1. Методические разработки для обучающихся с основным содержанием курса
2. Дидактический раздаточный материал
3. обзорный конспект лекций, вопросы лекции
4. сборник задач, тесты (контрольные задания) и др.

Методы и формы организации самостоятельной работы обучающихся

Опрос (О)

При самостоятельной работе по подготовке к опросу, обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Критерии оценки устного опроса.

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

Шкала оценивания устного опроса

Параметр	Оценка (по 5-бальной шкале)
Обучающийся обнаруживает полное понимание темы, владеет предусмотренной терминологией, демонстрирует верный ход изложения материала и правильные ответы, аргументированность дополнительных привлекаемых рассуждений, примеров, критичность собственных замечаний по проблемным вопросам; может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, отвечает на вопросы по теме.	5 «отлично»
Обучающийся демонстрирует знание и понимание материала, но допускаются единичные недочеты, негрубые ошибки; в целом, демонстрируется непротиворечивость, системность, приводимых аргументов, знание понятийного аппарата дисциплины и основных категорий. Студент может ответить не на все вопросы по теме.	4 «хорошо»
Обучающийся знает и понимает основные положения темы, но излагает материал недостаточно точно, допускает ошибки, не даёт полного ответа на дополнительные вопросы; испытывает трудности изложения; демонстрирует неоднозначность и неточность формулирования мыслей; бессистемность и неубедительность приводимых аргументов.	3 «удовлетворительно»
Обучающийся обнаруживает незнание большей части темы или совсем не ориентируется в ней, искажает смысл определений, не владеет терминологией, понятийным аппаратом дисциплины, излагает материал бессистемно и неуверенно; не может ответить на вопросы по теме.	2 «неудовлетворительно»

Тесты контроля знаний (Т)

Подготовка к тестированию требует от обучающихся тщательного изучения материала по теме или блоку тем, где акцент делается на изучение причинно-следственных связей, раскрытию природы явлений и событий, проблемных вопросов. Для подготовки необходима рабочая программа дисциплины с примерами тестов, учебно-

методическим и информационным обеспечением. На кафедре должен быть подготовлен фонд тестов и контрольных заданий, с которыми обучающихся не знакомят.

Оценивание тестовых заданий

Количество правильных ответов теста (%)	0-5	6-10	11-15	16-20
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

Кейсы (К, Пз)

Решение кейсов\практических заданий - методы активного проблемно-ситуационного анализа, основанное на обучении путем решения конкретных ситуаций. Позволяет оценить знания, умения, навыки и/или опыт деятельности в отношении сформированности компетенций.

Для успешного решения кейса необходимо внимательно ознакомиться с текстом кейса, проанализировать его содержание и проанализировать письменно или устно по следующим критериям:

1. Постановка проблемы.
2. Установление причинно-следственных связей.
3. Применить теоретические знания для решения конкретных ситуаций.
4. Предложить решение.

Критерии решения кейсов/практических заданий:

1. Понимает проблематику.
2. Устанавливает причинно-следственные связи.
3. Умеет применять теоретические знания для решения конкретных ситуаций.
4. Умеет обосновать предложенное решение.

Параметр	Оценка (по 5-бальной шкале)
Обучающийся эффективно исследует ситуацию, применяя теоретические знания к решению практических задач; способен определить свою роль в решении кейса и роль других с учетом личностных, социальных и профессиональных интересов; разбирается в поставленной проблеме, предлагает возможные варианты решения, может выбрать лучшее из них.	5 «отлично»
Обучающийся исследует ситуацию. Применяет теоретические знания к решению практических задач, допуская незначительные ошибки; разбирается в сути проблемы, обсуждает возможные варианты решения, участвует в выработке наилучшего из них.	4 «хорошо»
Обучающийся имеет слабое представление о решении рассматриваемого кейса, его этапах и связанных с ним понятий; посредственно участвует в обсуждении возможных вариантов его решения.	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не способен дать решение кейса; не может обосновать сформулированные цель и задачи; не участвует в обсуждении его решения.	2 «неудовлетворительно»

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. В занятии участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию распределяется на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в

сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному занятию или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к занятию.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к занятию следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение. Тщательная подготовка к практическим занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: занятие пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению.

Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, и др.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на занятии, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение занятия следует делать небольшие пометки.

Оценка проводится по следующим формам и методам контроля: опрос, тесты контроля знаний, кейсы, практические задания.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

6.1 Основная литература

1. Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебное пособие для вузов / Е. С. Черепанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 195 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-05599-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493664>
2. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517130>
3. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519883>

6.2. Дополнительная литература

1. Инновационный менеджмент в управлении человеческими ресурсами : учебник для вузов / А. П. Панфилова [и др.]; под общей редакцией А. П. Панфиловой, Л. С. Киселевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 313 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14222-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519634>

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513292>

6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Использование не предполагается

6.4. Интернет-ресурсы

1. <http://hr-portal.ru/tags/peregovory> - портал, посвященный переговорному процессу.
2. <http://www.rpo.rsu.ru> — Российское психологическое общество
3. <http://www.voppsy.ru> — «Вопросы психологии»
4. <http://www.psyedu.ru> — «Психологическая наука и образование»
5. <http://www.apa.org/journals> — журналы Американской психологической ассоциации
6. <http://psyjournal.ru/j3p/pap.php?id=20000406> - Кодекс этики и практики супервизоров Британской Ассоциации Консультантов // Журнал практической психологии и психоанализа, 2000, № 4. (Электронный ресурс).

6.5 Иные источники

1. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511997>

2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 298 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13832-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515208>

3. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512100>

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

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине Б1.Б.09 «Управление конфликтами» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

В Системе онлайн-обучения Алтайского филиала РАНХиГС создан курс на базе платформы Moodle. Для доступа к курсу студенты проходят процедуру регистрации. В курсе отражены модули и темы с учебными материалами и ссылками на литературные источники.

Для реализации программы филиал обладает вычислительным телекоммуникационным оборудованием и лицензионными программными продуктами Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, PowerPoint и др.) и другими материально-

техническими ресурсами, необходимыми для реализации дисциплины, в том числе доступом к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Библиотека Алтайского филиала РАНХиГС имеет профильную библиографическую базу, оборудованный необходимой техникой читальный зал, имеет выход в Интернет.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекционным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью. Компьютеры во всех учебных аудиториях подключены к сети Интернет.

Студенты из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.