

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
к.э.н., доцент Измestьев А.А.



17.06.2019г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.11. Управление конфликтами и ведение переговоров

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль): Управление бизнесом
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	4	4
Семестр	42	42
Лекции (час)	14	8
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	14	10
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	116	126
Курсовая работа (час)		
Всего часов	144	144
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	42	42

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.02
Менеджмент.

Автор О.Н. Баева

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
менеджмента, маркетинга и сервиса

Заведующий кафедрой О.Н. Баева

1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов знаний и умений, способствующих пониманию природы конфликтов и способов их разрешения, а также формирование навыков деловых переговоров

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

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	З. знать правила ведения переговоров У. уметь вести переговоры Н. владеть навыками ведения переговоров
ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	З. знать различные виды конфликтных ситуаций и способы их разрешения У. уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения Н. владеть навыками определения видов конфликтных ситуаций и выбора способов их разрешения

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Вариативная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Самоменеджмент", "Социология", "Управление человеческими ресурсами", "Эволюция теории и практики менеджмента"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с

преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	14	8
Практические (сем, лаб.) занятия	14	10
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	116	126
Всего часов	144	144

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Природа, функции и виды конфликтов	42	2	2	30		Тест 2. Тест 1. Тест для самоанализа 1. Индивидуальное задание 1. Индивидуальное задание 2. Доклад 1
2	Межличностные конфликты	42	2	2	32		Тест 3. Тест для самоанализа 4. Тест для самоанализа 2. Тест для самоанализа 3
3	Межгрупповые конфликты	42	2	2	32		Тест 4. Индивидуальное задание 3
4	Искусство переговоров	42	2	4	32		Тест 5. Переговоры. Доклад 2
	ИТОГО		8	10	126		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Природа, функции и виды конфликтов	42	4	2	26		Тест 2. Тест 1. Тест для самоанализа 1. Индивидуальное

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
							задание 1. Индивидуальное задание 2. Доклад 1
2	Межличностные конфликты	42	4	2	30		Тест 3. Тест для самоанализа 4. Тест для самоанализа 2. Тест для самоанализа 3
3	Межгрупповые конфликты	42	2	2	30		Тест 4. Индивидуальное задание 3
4	Искусство переговоров	42	4	8	30		Тест 5. Переговоры. Доклад 2
	ИТОГО		14	14	116		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Природа, функции и виды конфликтов	Понятие и границы конфликта Причины конфликтов. Виды конфликтов. Стили поведения в конфликте Функции конфликта Типологии конфликтов Предмет и объект конфликта
2	Межличностные конфликты	Причины межличностных конфликтов. Типологии личности. Конфликты в системе «руководитель-подчиненный». Конфликт поколений
3	Межгрупповые конфликты	Причины межгрупповых конфликтов. Способы разрешения межгрупповых конфликтов. Командообразование
4	Искусство переговоров	Этапы переговорного процесса. Требования к участникам переговоров, Регуляция психологической атмосферы, Налаживание контакта, Прием и передача информации, Движение к согласию, Принятие решений, Завершение переговоров). Переговорные стили. Медиация

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Типологии конфликтов. Проводится в форме семинара с элементами дискуссии. Анализ ситуаций – определение вида конфликта.
1	Внутриличностные конфликты. Проводится в форме анализа ситуаций. Разбор ситуаций – определение видов внутриличностных конфликтов. Обсуждение докладов (Теории внутриличностных конфликтов).

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
2	Разрешение межличностных конфликтов. Психологическое тестирование – выявление стиля поведения в конфликтных ситуациях. Разбор видеокейсов – правила поведения в конфликтных ситуациях различных типов.
2	Причины межличностных различий. Проводится в форме семинара-тренинга. Психологическое тестирование – выявление типа личности.
3	Межгрупповые конфликты. Проводится в форме практического занятия, предполагает анализ кейсов («Конфликта Ген»). Причины и последствия конфликтов. Влияние на организационную результативность.
3	Управление конфликтами в компаниях. Разбор ситуаций. Семинар-обсуждение практических ситуаций
4	Искусство ведения переговоров. Семинар-тренинг (Управленческие поединки)

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Природа, функции и виды конфликтов	ПК-2	З.знать различные виды конфликтных ситуаций и способы их разрешения У.уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения	Доклад 1	Качество презентации (выделение главного и наглядность) – до 5 баллов; владение материалом – до 5 баллов. (10)
2		ПК-2	З.знать различные виды конфликтных ситуаций и способы их разрешения У.уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения	Индивидуальное задание 1	Описание конфликта (1 балл); правильное определение вида конфликта (по уровням, функциям, причинам) (3 балла); своевременность выполнения (1 балл). (5)
3		ПК-2	У.уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения Н.владеть навыками	Индивидуальное задание 2	Описание ситуации – 1 балл, своевременность выполнения- 1 балл, точность

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			определения видов конфликтных ситуаций и выбора способов их разрешения		определения использованного стиля поведения в конфликте 3 балла, обоснованность рекомендаций – 4 балла. (5)
4		ПК-2	З.знать различные виды конфликтных ситуаций и способы их разрешения	Тест 1	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (5)
5		ПК-2	З.знать различные виды конфликтных ситуаций и способы их разрешения	Тест 2	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (5)
6		ПК-2	У.уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения	Тест для самоанализа 1	Выполнение теста – 1 балл, качество анализа полученных результатов – 2 балла (описание особенностей диагностированного стиля поведения и определение его недостатков), своевременность – 1 балл. (4)
7	2. Межличностные конфликты	ПК-2	З.знать различные виды конфликтных ситуаций и способы их разрешения	Тест 3	Каждый правильный ответ - 1 балл (4)
8		ПК-2	У.уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения	Тест для самоанализа 2	Выполнение теста – 1 балл, качество анализа полученных результатов – 2 балла (определение доминирующих потребностей и описание адекватных стимулов), своевременность – 1 балл. (4)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
9		ПК-2	У.уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения	Тест для самоанализа 3	Выполнение теста – 1 балл, качество анализа полученных результатов 2 балла (определение доминирующих типов мотивации и описание адекватных стимулов), своевременность – 1 балл. (4)
10		ПК-2	У.уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения	Тест для самоанализа 4	Выполнение теста – 1 балл, качество анализа полученных результатов – 2 балла (описание предпочтительных ситуаций поощрения и определение потенциально конфликтных отношений), своевременность – 1 балл. (4)
11	3. Межгрупповые конфликты	ПК-2	У.уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения Н.владеть навыками определения видов конфликтных ситуаций и выбора способов их разрешения	Индивидуальное задание 3	Своевременность – 1 балл, описание конфликтной ситуации – 2 балла, четкость описания использованных подходов к управлению конфликтом - 5 баллов, качество презентации – 2 балла. (10)
12		ПК-2	З.знать различные виды конфликтных ситуаций и способы их разрешения	Тест 4	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)
13	4. Искусство переговоров	ОПК-4	З.знать правила ведения переговоров У.уметь вести	Доклад 2	Полнота, точность передачи

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			переговоры Н.владеть навыками ведения переговоров		информации - 4 балла, наглядность и доступность - 3 балла, практическая полезность - 2 балла (10)
14		ОПК-4	З.знать правила ведения переговоров У.уметь вести переговоры Н.владеть навыками ведения переговоров	Переговоры	Участие в тренингах (3 балла – за победу в поединке, 2 балла – за участие в качестве игрока, 1 балла – секундант или судья) за каждое занятие. (15)
15		ОПК-4	З.знать правила ведения переговоров	Тест 5	Каждый правильный ответ - 1 балл (5)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 42.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Один правильный ответ на тестовый вопрос оценивается в 2 балла.

Компетенция: ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Знание: знать правила ведения переговоров

1. Подготовка к переговорам
2. Стили ведения переговоров
3. Технология ведения управленческого поединка (методика В. Тарасова)

Компетенция: ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Знание: знать различные виды конфликтных ситуаций и способы их разрешения

4. Внутриличностные конфликты

5. Межпоколенческие различия в ценностях как причины межличностных конфликтов
6. Определения индивидуального стиля поведения в конфликте. Критерии выбора адекватного стиля поведения в конфликте.
7. Понятие, значение и критерии классификации конфликтов
8. Причины горизонтальных межличностных конфликтов и способы их разрешения
9. Причины конфликтов в системе «руководитель – подчиненный»
10. Причины межгрупповых конфликтов и способы их разрешения
11. Различия в структуре мотивации: сущность и необходимость учета в управлении
12. Способы управления конфликтами в компаниях
13. Стили поведения в конфликте. Критерии выбора адекватного стиля поведения в конфликте.
14. Теории внутриличностных конфликтов

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Полный и точный ответ на поставленный вопрос - 15 баллов, наличие примера, подтверждающего способность использовать полученные знания для анализа практической ситуации по теме - 15 баллов.

Компетенция: ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Умение: уметь вести переговоры

Задача № 1. Определение стиля управления (теория И. Адизеса): практическое значение результатов для выстраивания эффективных коммуникаций

Задача № 2. Определение типа личности (теория DISC): методика и практическое значение результатов для выстраивания эффективных коммуникаций

Компетенция: ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Умение: уметь определять виды конфликтных ситуаций и выбирать адекватные способы их разрешения

Задача № 3. Определение индивидуального стиля поведения в конфликте: практическое значение результатов

Задача № 4. Определение мотивационной структуры личности (теория В. Герчикова): методика и практические рекомендации

Задача № 5. Определение мотивационных потребностей (методика Ричи и Мартина): особенности и практическое применение

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Использование профессиональной терминологии при разборе ситуации - 10 баллов, точная формулировка проблемы - 10 баллов, наличие адекватного решения проблемы - 10 баллов.

Компетенция: ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Навык: владеть навыками ведения переговоров

Задание № 1. Разработать стратегию ведения переговоров по заданной ситуации. Ситуация 1. Бывший начальник стал подчиненным

Задание № 2. Разработать стратегию ведения переговоров по заданной ситуации.
Ситуация 3. Поощрять или наказывать?

Компетенция: ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Навык: владеть навыками определения видов конфликтных ситуаций и выбора способов их разрешения

Задание № 3. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.
Ситуация 2. Ей можно, а нам нельзя?

Задание № 4. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.
Ситуация 4. Сам виноват

Задание № 5. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.
Ситуация 5. Молодым - дорогу

Задание № 6. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.
Ситуация 6. Увольнение строптивой

Задание № 7. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.
Ситуация 7. Девять месяцев

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 38.03.02 Менеджмент
Профиль - Управление бизнесом
Кафедра менеджмента, маркетинга и
сервиса
Дисциплина - Управление конфликтами
и ведение переговоров

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Определение стиля управления (теория И. Адизеса): практическое значение результатов для выстраивания эффективных коммуникаций (30 баллов).
3. Разработать стратегию ведения переговоров по заданной ситуации. Ситуация 1. Бывший начальник стал подчиненным (30 баллов).

Составитель _____ О.Н. Баева

Заведующий кафедрой _____ О.Н. Баева

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Анцупов А. Я. Анатолий Яковлевич, Шипилов А. И. Анатолий Иванович Конфликтология. [учеб. для вузов]. 3-е изд./ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- СПб.: Питер, 2008.-490 с.
2. Конфликтология. рек. УМО по юрид. образованию вузов РФ. учеб. пособие для бакалавров/ С. В. Алексеев [и др.]- М.: Проспект, 2013.-171 с.

3. Крымов А. Управление конфликтами в организации. метод. пособие.- М.: МЦФЭР, 2011.-63 с.
4. Управление конфликтами и стрессами. учебно-практ. пособие. рек. Советом УМО по образованию в обл. менеджмента/ А. Я. Кибанов, В. Г. Коновалова, О. Л. Белова.- М.: Проспект, 2012.-83 с.
5. [Организации \[Электронный ресурс\] : управление, конфликты, кризисы, риски. Учебное пособие / С.А. Баркалов \[и др.\]. Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Научная книга, 2009. — 300 с. — 2227-8397. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29272.html>](#)
6. [Решетникова К.В. Конфликты в системе управления \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К.В. Решетникова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 175 с. — 978-5-238-02393-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20965.html>](#)

б) дополнительная литература:

1. Кеннеди Г., Вершовский М. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах. Everything is negotiable!. 5-е изд./ Гэвин Кеннеди.- М.: Альпина Паблишер, 2012.-408 с.
2. Есть серьезный разговор. Что и как говорить, когда ставки высоки. Crucial conversations. Tools for talking when stakes are high/ Керри Паттерсон [и др.]- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2011.-265 с.
3. Идеальный руководитель. Почему им нельзя стать и что из этого следует. The ideal Executive. 5-е изд./ Ицхак Калдерон Адизес.- М.: Альпина Паблишер, 2012.-262 с.
4. Коэн С., Cohen S., Успенский А. Искусство переговоров для менеджеров. Negotiating Skills for Managers. Negotiating Skills for Managers/ С. Коэн.- М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003.-286 с.
5. Малхотра Д., Базерман М. Х., Хен Г. А. Когда ваш партнер лжет, а когда говорит правду: искусство вести важнейшие переговоры/ Дипак Малхотра, Макс Х. Базерман.- Владимир: ВКТ, 2011.-411 с.
6. Хутаева К. А. Карина Автандиловна Конфликта Ген. учеб. видеокейс. рек. УМО ВУЗов России в обл. менеджмента. Электронный ресурс/ авт.: Хутаева К. А.- СПб.: Решение: учебное видео, 2009.-1 электрон. опт. диск (CD-R)
7. Переговоры без поражения: гарвардский метод. Getting to yes: Negotiating Agreement Without Giving In/ Роджер Фишер, Вильям Юри, Брюс Паттон.- М.: ЭКСМО, 2010.-287 с.
8. Пул А. Анна, Даунинг С. Стив, Авксентьевская М. Мария Правильное поведение в конфликтных ситуациях. учеб. видеокурс. Электронный ресурс/ Анна Пул, Стил Даунинг.- [СПб.]: Workplace Publishing, 1999 - 2009.-1 электрон. опт. диск (CD-R)
9. Адизес И. К. Ицхак Калдерон, Adizes I. K. Ichak Kalderon, Гутман Т. Развитие лидеров. Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей. Leading The Leaders/ И. К. Адизес.- М.: Альпина Паблишер, 2014.-310 с.
10. Пул А. Анна, Даунинг С. Стив, Авксентьевская М. Мария Разрешение открытого конфликта. учеб. видеокурс/ Анна Пул, Стив Даунинг.- [СПб.]: Workplace Publishing, 2011.-1 электрон. опт. диск (CD-R)
11. Пул А. Анна, Даунинг С. Стив, Авксентьевская М. Мария Разрешение скрытого конфликта. учеб. видеокейс/ Анна Пул, Стив Даунинг.- [СПб.]: Workplace Publishing, 2011.-1 электрон. опт. диск (CD-R)
12. Гоулман Д. Дэниел, Бояцис Р. Ричард, Макки Эн. Энни Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. пер. с англ./ Д. Гоулман, Р. Бояцис, Эн. Макки.- М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.-300 с.
13. Гоулман Д. Дэниел, Goleman D. Daniel, Исаева А. Эмоциональный интеллект. Emotional Intelligence/ Дэниел Гоулман.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.-463 с.

14. [Светлов В.А. Словарь по конфликтологии \[Электронный ресурс\] / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 325 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750.html>](http://www.iprbookshop.ru/12750.html)
15. [Светлов В.А. Управление конфликтом \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 137 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8249.html>](http://www.iprbookshop.ru/8249.html)
16. [Шарков Ф.И. Общая конфликтология \[Электронный ресурс\]: учебник для бакалавров/ Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html>](http://www.iprbookshop.ru/60458.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- "Экономическая социология", адрес доступа: <http://ecsoc.ru/>. доступ неограниченный
- Электронная библиотека Издательского дома "Гребенников", адрес доступа: <http://www.grebennikov.ru/>. доступ с компьютеров сети БГУ (по IP-адресам)

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

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области управления.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам;

- выполнение домашних заданий в виде индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Мультимедийный класс,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий