

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



21.06.2024г.

**Рабочая программа дисциплины**

Б1.О.49. Управление конфликтами и ведение переговоров

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Управление бизнесом (Русско-китайская программа двойного дипломирования)

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

|  |     |
|--|-----|
| Курс   | 4   |
| Семестр  | 42  |
| Лекции (час)   | 14  |
| Практические (сем, лаб.) занятия (час)                                 | 14  |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час) | 152 |
| Курсовая работа (час)  |     |
| Всего часов  | 180 |
| Зачет (семестр)  |     |
| Экзамен (семестр)  | 42  |

Иркутск 2024

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

Авторы О.Н. Баева, А.В. Григорьев

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
менеджмента и сервиса

Заведующий кафедрой Е.А. Шагина

### 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 поведения в конфликте

### 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-1                      | Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории |

#### Структура компетенции

| Компетенция   | Формируемые ЗУНы  |
|---|---|
| ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории | З. Знать теорию управления конфликтами<br>У. Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач<br>Н. Владеть навыками решения профессиональных задач с использованием современной теории управления конфликтами |

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

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

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Управление личной эффективностью", "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 5 зач. ед., 180 часов.

| Вид учебной работы   | Количество часов |
|--|------------------|
| Контактная(аудиторная) работа                                    |                  |
| Лекции   | 14               |
| Практические (сем, лаб.) занятия                                 | 14               |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам | 152              |
| Всего часов  | 180              |

**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**

| № п/п | Раздел и тема дисциплины                  | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят. раб. | В интерактивной форме | Формы текущего контроля успеваемости   |
|-------|---|---------|--------|---------------------------------|-----------------|-----------------------|--|
| 1     | Общее представление о конфликте           | 42      | 4      | 4                               | 44              |                       | Доклад 1. Теории внутриличностных конфликтов.<br>Индивидуальное задание 1.<br>Определение вида конфликта. Тест 1.<br>Понятие и виды конфликтов   |
| 2     | Структура конфликта                       | 42      | 6      | 6                               | 54              |                       | Тест 2. Причины межличностных конфликтов. Тест 3. Конфликты в системе руководитель-подчиненный. Тест для самоанализа 1.<br>Определение типа личности (DISC).<br>Тест для самоанализа 2.<br>Определение мотивационного профиля личности (Ричи и Мартин).<br>Тест для самоанализа 3.<br>Определение мотивационной структуры личности (В. Герчиков) |
| 3     | Стратегии и тактики поведения в конфликте | 42      | 4      | 4                               | 54              |                       | Доклад 2 . Презентация прочитанной книги.<br>Индивидуальное задание 2 . Анализ стиля поведения в конфликте.<br>Индивидуальное задание 3. Анализ конфликтной  |

| № п/п | Раздел и тема дисциплины | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной<br>форме | Формы текущего контроля успеваемости   |
|-------|--------------------------|---------|--------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|--|
|       |                          |         |        |                                 |                    |                          | ситуации. Тест 4 .<br>Стили поведения в конфликте. Тест 5.<br>Итоговый тест по курсу. Тест для самоанализа 4.<br>Определение стиля поведения в конфликте |
|       | ИТОГО                    |         | 14     | 14                              | 152                |                          |  |

### 5.2. Лекционные занятия, их содержание

| № п/п | Наименование разделов и тем                          | Содержание  |
|-------|--|---|
| 1.1   | Природа, функции и виды конфликтов                   | Развитие представлений о конфликте. Позитивные и негативные функции конфликтов. Виды конфликтов   |
| 1.2   | Внутренние разрушительные установки и их преодоление | Понятие и стадии конфликта. Ресурсы в преодолении разрушительных взаимоотношений  |
| 2.1   | Сигналы конфликтной ситуации                         | Сигналы конфликтной ситуации. Очевидные и агрессивные сигналы конфликта, скрыто-агрессивные сигналы. очевидно-пассивные сигналы, скрыто-пассивные сигналы   |
| 2.2   | Структура конфликта и его причины                    | Ядро конфликта. Причины объективные и субъективные  |
| 2.3   | Участники конфликта. Конфликтные личности            | Характеристики участников конфликта. Типы конфликтных личностей   |
| 3.1   | Стратегии и тактики поведения в конфликте            | Основные стратегии поведения в конфликте. Тактические приемы. Подходы к проведению переговоров. Этапы переговорного процесса.<br>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.               |
| 2                | Межгрупповые конфликты. Проводится в форме практического занятия, предполагает анализ кейсов («Конфликта Ген»). Причины и последствия |

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения  |
|------------------|--|
|                  | конфликтов. Влияние на организационную результативность.   |
| 3                | Поведение в конфликте. Психологическое тестирование – выявление стиля поведения в конфликтных ситуациях. Разбор видеокейсов – правила поведения в конфликтных ситуациях различных типов. Разбор ситуаций. Семинар-обсуждение практических ситуаций. Проведение переговоров |
| 1                | Внутриличностные конфликты. Проводится в форме анализа ситуаций. Разбор ситуаций – определение видов внутриличностных конфликтов. Обсуждение докладов (Теории внутриличностных конфликтов).  |
| 2                | Причины межличностных различий. Проводится в форме семинара-тренинга. Психологическое тестирование – выявление типа личности. Обсуждение результатов в группе  |
| 2                | Анализ конфликтов в системе руководитель-подчиненный. Проводится в форме психологического тестирования. Определение структуры мотивов личности. Влияние управленческого стиля руководителя на взаимоотношения в коллективе   |

## 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. Общее представление о конфликте                                    | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами   | Доклад 1. Теории внутриличностных конфликтов   | Качество презентации (выделение главного и наглядность) – до 2 баллов; владение материалом – до 3 баллов. (5)   |
| 2     |   | ОПК-1                                       | У. Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач<br>Н. Владеть навыками решения профессиональных задач с использованием современной теории управления конфликтами | Индивидуальное задание 1. Определение вида конфликта   | Описание конфликта (1 балл); правильное определение вида конфликта (по уровням, функциям, причинам) (3 балла); своевременность выполнения (1 балл). (5) |

| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины) | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы:<br>(З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>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)   |
|-------|---|---|--|--|---|
| 3     |   | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами  | Тест 1. Понятие и виды конфликтов  | Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (5)  |
| 4     | 2. Структура конфликта  | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами  | Тест 2. Причины межличностных конфликтов   | Каждый правильный ответ - 1 балл (4)  |
| 5     |   | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами  | Тест 3. Конфликты в системе руководитель-подчиненный   | Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)   |
| 6     |   | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами<br>У.Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач | Тест для самоанализа 1. Определение типа личности (DISC)   | Выполнение теста – 1 балл, качество анализа полученных результатов – 2 балла (описание предпочтительных ситуаций поощрения и определение потенциально конфликтных отношений), своевременность – 1 балл. (4) |
| 7     |   | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами<br>У.Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач | Тест для самоанализа 2. Определение мотивационного профиля личности (Ричи и Мартин)  | Выполнение теста – 1 балл, качество анализа полученных результатов – 2 балла (определение доминирующих потребностей и описание адекватных стимулов), своевременность – 1 балл. (4)                          |
| 8     |   | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами<br>У.Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения                        | Тест для самоанализа 3. Определение мотивационной структуры личности (В. Герчиков)   | Выполнение теста – 1 балл, качество анализа полученных результатов 2 балла (определение доминирующих  |

| № 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)   |
|-------|---|---|---|--|---|
|       |   |   | профессиональных задач  |  | типов мотивации и описание адекватных стимулов), своевременность – 1 балл. (4)  |
| 9     | 3. Стратегии и тактики поведения в конфликте                          | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами<br>У.Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач  | Доклад 2 . Презентация прочитанной книги   | Полнота, точность передачи информации - 5 балла, наглядность и доступность - 3 балла, практическая полезность - 2 балла (10)  |
| 10    |   | ОПК-1                                       | У.Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач<br>Н.Владеть навыками решения профессиональных задач с использованием современной теории управления конфликтами | Индивидуальное задание 2 . Анализ стиля поведения в конфликте  | Описание ситуации – 1 балл, своевременность выполнения- 1 балл, точность определения использованного стиля поведения в конфликте 3 балла, (5)   |
| 11    |   | ОПК-1                                       | У.Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач<br>Н.Владеть навыками решения профессиональных задач с использованием современной теории управления конфликтами | Индивидуальное задание 3. Анализ конфликтной ситуации  | Своевременность – 1 балл, описание конфликтной ситуации – 2 балла, четкость описания использованных подходов к управлению конфликтом - 5 баллов, качество презентации – 2 балла. (20) |
| 12    |   | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами   | Тест 4 . Стили поведения в конфликте   | Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1   |



| № 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)  |
|-------|---|---|--|--|--|
|       |   |   |  |  | балл (5)   |
| 13    |   | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами  | Тест 5. Итоговый тест по курсу   | за каждый правильный ответ - 1 балл. Итого 15 баллов (15)  |
| 14    |   | ОПК-1                                       | З.Знать теорию управления конфликтами<br>У.Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач | Тест для самоанализа<br>4. Определение стиля поведения в конфликте   | Выполнение теста – 1 балл, качество анализа полученных результатов – 2 балла (описание особенностей диагностированного стиля поведения и определение его недостатков), своевременность – 1 балл. (4) |
|       |   |   |  | <b>Итого</b>   | <b>100</b>   |

## 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-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории**

Знание: Знать теорию управления конфликтами

1. Внутриличностные конфликты
2. Межпоколенческие различия в ценностях как причины межличностных конфликтов
3. Определения индивидуального стиля поведения в конфликте. Критерии выбора адекватного стиля поведения в конфликте.
4. Подготовка к переговорам
5. Понятие, значение и критерии классификации конфликтов
6. Причины горизонтальных межличностных конфликтов
7. Причины конфликтов в системе «руководитель – подчиненный»
8. Причины межгрупповых конфликтов и способы их разрешения
9. Различия в структуре мотивации: сущность и необходимость учета в управлении
10. Способы разрешения горизонтальных межличностных конфликтов в организации

11. Способы управления конфликтами в компаниях
12. Стили ведения переговоров
13. Стили поведения в конфликте. Критерии выбора адекватного стиля поведения в конфликте.
14. Теории внутриличностных конфликтов
15. Технология ведения управленческого поединка (методика В. Тарасова)

#### 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-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории**

Умение: Уметь применять знания теории управления конфликтами для решения профессиональных задач

Задача № 1. Определение индивидуального стиля поведения в конфликте: практическое значение результатов (на основе результатов самоанализа)

Задача № 2. Определение мотивационной структуры личности (теория В. Герчикова): методика и практические рекомендации (на основе результатов самоанализа)

Задача № 3. Определение мотивационных потребностей (методика Ричи и Мартина): особенности и практическое применение (на основе результатов самоанализа)

Задача № 4. Определение стиля управления (теория И. Адизеса): практическое значение результатов для выстраивания эффективных коммуникаций (на основе результатов самоанализа)

Задача № 5. Определение типа личности (теория DISC): методика и практическое значение результатов для выстраивания эффективных коммуникаций (на основе результатов самоанализа)

#### 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-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории**

Навык: Владеть навыками решения профессиональных задач с использованием современной теории управления конфликтами

Задание № 1. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.  
Ситуация 2. Ей можно, а нам нельзя?

Задание № 2. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.  
Ситуация 4. Сам виноват

Задание № 3. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.  
Ситуация 5. Молодым - дорогу

Задание № 4. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.  
Ситуация 6. Увольнение строптивой

Задание № 5. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.  
Ситуация 7. Девять месяцев

Задание № 6. Разработать стратегию ведения переговоров по заданной ситуации.  
Ситуация 1. Бывший начальник стал подчиненным  
Задание № 7. Разработать стратегию ведения переговоров по заданной ситуации.  
Ситуация 3. Поощрять или наказывать?

### 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  
(Русско-китайская программа двойного  
дипломирования)  
Кафедра менеджмента и сервиса  
Дисциплина - Управление конфликтами  
и ведение переговоров

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Определение индивидуального стиля поведения в конфликте: практическое значение результатов (на основе результатов самоанализа) (30 баллов).
3. Определить вид конфликтной ситуации и предложить способ ее разрешения.  
Ситуация 2. Ей можно, а нам нельзя? (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ О.Н. Баева

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Е.А. Шагина

#### 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. Геранюшкина Г.П. Управление конфликтами и организация переговорного процесса.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2015.- 175 с.
15. [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)
16. [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)

#### **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.grebennikon.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