

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,
СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»
(СПбГУТ)**

Кафедра Управления и моделирования в социально-экономических системах
(полное наименование кафедры)



Регистрационный №_24.07/118-Д

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами и деловые переговоры
(наименование дисциплины)

образовательная программа высшего образования

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки / специальности)

бакалавр

(квалификация)

Менеджмент технологий и услуг в цифровой экономике

(направленность / профиль образовательной программы)

очная форма, очно-заочная форма

(форма обучения)

Санкт-Петербург

Рабочая программа дисциплины составлена на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности) подготовки «38.03.02 Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 № 970, и в соответствии с рабочим учебным планом, утвержденным ректором университета.

1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Управление конфликтами и деловые переговоры» является:

познакомить студентов с современными методами и приемами деловых коммуникаций, включая деловые переговоры, с техниками работы в условиях конфликта интересов

Эта цель достигается путем решения следующих(ей) задач(и):

изучить типологию конфликтов, научиться анализировать межличностные конфликты и конфликтные ситуации в организациях, освоить тактики и стратегии ведения деловых переговоров, методы подготовки к переговорам.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление конфликтами и деловые переговоры» Б1.В.18 является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 учебного плана подготовки бакалавриата по направлению «38.03.02 Менеджмент». Изучение дисциплины «Управление конфликтами и деловые переговоры» опирается на знания дисциплин(ы) «Введение в профессию». Введение в профессию

3. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2

УК-3.1	Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; основные теории и концепции взаимодействия людей в организации; стратегии и тактики ведения переговоров
УК-3.2	Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды; учитывать особенности поведения других членов команды; определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата; организовывать командное взаимодействие, распределение ролей и управленческое воздействие при решении производственных задач; организовывать переговорный процесс
УК-3.3	Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; навыками деловых коммуникаций

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Таблица 3

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			4
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	108	108
Контактная работа с обучающимися		50.25	50.25
в том числе:			
Лекции		20	20
Практические занятия (ПЗ)		30	30
Лабораторные работы (ЛР)			-
Защита контрольной работы			-
Защита курсовой работы			-
Защита курсового проекта			-
Промежуточная аттестация		0.25	0.25
Самостоятельная работа обучающихся (СРС)		57.75	57.75
в том числе:			
Курсовая работа			-
Курсовой проект			-
И / или другие виды самостоятельной работы: подготовка к лабораторным работам, практическим занятиям, контрольным работам, изучение теоретического материала		49.75	49.75
Подготовка к промежуточной аттестации		8	8
Вид промежуточной аттестации			Зачет

Очно-заочная форма обучения

Таблица 4

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			2
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	108	108
Контактная работа с обучающимися		28.25	28.25
в том числе:			
Лекции		12	12
Практические занятия (ПЗ)		16	16
Лабораторные работы (ЛР)			-
Защита контрольной работы			-
Защита курсовой работы			-
Защита курсового проекта			-
Промежуточная аттестация		0.25	0.25
Самостоятельная работа обучающихся (СРС)		79.75	79.75
в том числе:			
Курсовая работа			-
Курсовой проект			-
И / или другие виды самостоятельной работы: подготовка к лабораторным работам, практическим занятиям, контрольным работам, изучение теоретического материала		71.75	71.75
Подготовка к промежуточной аттестации		8	8
Вид промежуточной аттестации			Зачет

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины.

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	№ семестра		
			очная	очно-заочная	заочная
1	Раздел 1. Введение. Деловые коммуникации	Основные определения и классификация деловых коммуникаций. Психологические трудности общения и коммуникативные навыки. Межличностное и межгрупповое взаимодействие. Конфликт как объект исследования различных наук	4	2	
2	Раздел 2. Конфликты и их типология.	Понятие конфликта. Источники конфликтных ситуаций. Причины конфликтов. Межличностные и межгрупповые конфликты. Типология конфликтов. Динамика конфликта	4	2	
3	Раздел 3. Управление конфликтом.	Разрешение конфликтных ситуаций Конструктивный и деструктивный конфликт. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Техники и приемы поведения в конфликтной ситуации. Прогнозирование и предупреждение конфликта. Организационные, коммуникативные и социально-психологические технологии регулирования конфликта. Завершение конфликта.	4	2	
4	Раздел 4. Деловые переговоры. Роль и методы посредничества (медиация)	Переговоры и переговорный процесс. Классификация переговорных ситуаций. Интересы сторон, переговорщики и основные аспекты подготовки к переговорам. Переговоры как средство разрешения конфликтных ситуаций. Посредничество как особый вид деятельности.	4	2	
5	Раздел 5. Стратегии и тактики ведения переговоров	Гарвардская школа ведения переговоров. Переговоры без поражений. Основные стратегии ведения переговоров. Торг и интегративные переговоры. Тактики переговоров. Манипулятивные приемы в переговорах и методы противодействия. Оценка эффективности переговоров.	4	2	

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами.

Таблица 6

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин
1	Управление проектами
2	Управление человеческими ресурсами

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий.

Очная форма обучения

Таблица 7

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лек-ции	Практ. занятия	Лаб. занятия	Семинары	СРС	Всего часов
-------	---------------------------------	---------	----------------	--------------	----------	-----	-------------

1	Раздел 1. Введение. Деловые коммуникации	4	4			10	18
2	Раздел 2. Конфликты и их типология.	4	4			10	18
3	Раздел 3. Управление конфликтом.	4	8			10	22
4	Раздел 4. Деловые переговоры. Роль и методы посредничества (медиация)	4	8			10	22
5	Раздел 5. Стратегии и тактики ведения переговоров	4	6			9.75	19.75
Итого:		20	30	-	-	49.75	99.75

Очно-заочная форма обучения

Таблица 8

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лек-ции	Практ. занятия	Лаб. занятия	Семи-нары	СРС	Всего часов
1	Раздел 1. Введение. Деловые коммуникации	2	2			14	18
2	Раздел 2. Конфликты и их типология.	2	2			14	18
3	Раздел 3. Управление конфликтом.	2	2			14	18
4	Раздел 4. Деловые переговоры. Роль и методы посредничества (медиация)	4	6			15	25
5	Раздел 5. Стратегии и тактики ведения переговоров	2	4			14.75	20.75
Итого:		12	16	-	-	71.75	99.75

6. Лекции

Очная форма обучения

Таблица 9

№ п/п	Номер раздела	Тема лекции	Всего часов
1	1	Деловые коммуникации	2
2	1	Межличностное и межгрупповое взаимодействие	2
3	2	Конфликты и их типология	2
4	2	Динамика конфликта	2
5	3	Управление конфликтами	2
6	3	Методы диагностики конфликтов	2
7	4	Деловые переговоры	2
8	4	Переговоры как средство разрешения конфликта. Медиация.	2
9	5	Стратегии и тактики ведения переговоров	2
10	5	Информационный диалог	2
Итого:			20

Очно-заочная форма обучения

Таблица 10

№ п/п	Номер раздела	Тема лекции	Всего часов
1	1	Деловые коммуникации	2
2	2	Конфликты и их типология	2
3	3	Управление конфликтами	2
4	4	Деловые переговоры	2
5	4	Переговоры как средство разрешения конфликта. Медиация.	2
6	5	Информационный диалог	2
Итого:			12

7. Лабораторный практикум

Рабочим учебным планом не предусмотрено

8. Практические занятия (семинары)

Очная форма обучения

Таблица 11

№ п/п	Номер раздела	Тема занятия	Всего часов
1	1	Психологические трудности общения и коммуникативные навыки. Межличностное и межгрупповое взаимодействие	4
2	2	Анализ источников конфликтных ситуаций. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Деловые игры на столкновение интересов	4
3	3	Управление конфликтом. Диагностика конфликта и стратегий поведения в конфликте. Деловые игры с экономическим контекстом.	4
4	3	Диагностика конфликта и стратегий поведения в конфликте. Деловые игры с экономическим контекстом.	4
5	4	Переговоры и переговорный процесс. Анализ интересов сторон. Подготовка к переговорам. Оценка эффективности переговоров.	4
6	4	Посредничество как особый вид деятельности. Ролевые игры на посредничество	4
7	5	Основные стратегии ведения переговоров. Торг и интегративные переговоры. Тактики переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров. Манипулятивные приемы в переговорах и методы противодействия. Информационный диалог	2
8	5	Информационный диалог	4
Итого:			30

Очно-заочная форма обучения

Таблица 12

№ п/п	Номер раздела	Тема занятия	Всего часов
1	1	Психологические трудности общения и коммуникативные навыки. Межличностное и межгрупповое взаимодействие	2
2	1	Психологические трудности общения и коммуникативные навыки. Межличностное и межгрупповое взаимодействие	0
3	2	Анализ источников конфликтных ситуаций. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Деловые игры на столкновение интересов	2
4	2	Анализ источников конфликтных ситуаций. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Деловые игры на столкновение интересов	0

5	3	Управление конфликтом. Диагностика конфликта и стратегий поведения в конфликте. Деловые игры с экономическим контекстом.	4
6	3	Управление конфликтом. Диагностика конфликта и стратегий поведения в конфликте. Деловые игры с экономическим контекстом.	0
7	3	Диагностика конфликта и стратегий поведения в конфликте. Деловые игры с экономическим контекстом.	0
8	4	Переговоры и переговорный процесс. Анализ интересов сторон. Подготовка к переговорам. Оценка эффективности переговоров.	4
9	4	Посредничество как особый вид деятельности. Ролевые игры на посредничество	2
10	4	Переговоры и переговорный процесс. Анализ интересов сторон. Подготовка к переговорам. Оценка эффективности переговоров.	0
11	4	Посредничество как особый вид деятельности. Ролевые игры на посредничество	0
12	5	Основные стратегии ведения переговоров. Торг и интегративные переговоры. Тактики переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров. Манипулятивные приемы в переговорах и методы противодействия. Информационный диалог	4
13	5	Основные стратегии ведения переговоров. Торг и интегративные переговоры. Тактики переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров. Манипулятивные приемы в переговорах и методы противодействия. Информационный диалог	0
14	5	Информационный диалог	0
Итого:			18

9. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Рабочим учебным планом не предусмотрено

10. Самостоятельная работа

Очная форма обучения

Таблица 13

№ п/п	Номер раздела	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля	Всего часов
1	1	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	10
2	2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	10
3	3	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	10
4	4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	10
5	5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	9.75
Итого:				49.75

Очно-заочная форма обучения

Таблица 14

№ п/п	Номер раздела	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля	Всего часов
-------	---------------	-----------------------------------	----------------	-------------

1	1	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	14
2	2	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	14
3	3	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	14
4	4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	опрос	15
5	5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	75опрос	14.75
Итого:				71.75

11. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине рекомендовано следующее учебно-методическое обеспечение:

- Положение о самостоятельной работе студентов в Санкт-Петербургском государственном университете телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича;
- рекомендованная основная и дополнительная литература;
- конспект занятий по дисциплине;
- слайды-презентации и другой методический материал, используемый на занятиях;
- методические рекомендации по подготовке письменных работ, требования к их содержанию и оформлению (реферат, эссе, контрольная работа) ;
- фонды оценочных средств;

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств разрабатывается в соответствии с локальным актом университета «Положение о фонде оценочных средств» и является приложением (Приложение А) к рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценки сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

13. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

13.1. Основная литература:

1. Светлов, В. А.
Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. А. Светлов. - СПб. : Росток, 2003. - 135 с. : ил. - (Summa conflictologiae). - (дата обращения: 13.03.2024) . - Режим доступа: свободный доступ из сети Интернет, свободный доступ из локальной сети. - ISBN 5-94668-013-7 (в обл.) : 89.00 р.
2. Светлов, А.
Введение в конфликтологию : [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Светлов. - 4-е изд., стер. - М. : Флинта, 2018. - 520 с. - URL: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344677>. - ISBN 978-5-9765-1847-6 : Б. ц.
3. Згонник, Л. В.
Организационное поведение : [Электронный ресурс] : учебник / Л. В. Згонник. - 4-е изд., стер. - М. : Дашков и К, 2022. - 232 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/277400>. - ISBN 978-5-394-03249-3 : Б. ц. Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент. Рекомендовано уполномоченным учреждением Министерства образования и науки РФ — Государственным университетом управления в качестве учебника для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент» [Предыдущее издание](#): Згонник Л. В. Организационное поведение : учебник / Л. В. Згонник, 2017. - 232 с. . - [Б. м. : б. и.]. - <https://e.lanbook.com/book/93393>
4. Анцупов, А. Я.
Конфликтология : [Электронный ресурс] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 8-е изд., перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2023. - 560 с. - (Учебник для вузов). - URL: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=388151>. - ISBN 978-5-4461-2384-1 : Б. ц.

13.2. Дополнительная литература:

1. Кузин, Ф. А.
Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2012. - 319 с. : ил. - Библиогр.: с. 311-315. - ISBN 978-5-9957-0332-7 (в обл.) : 306.82 р. - Текст : непосредственный.
2. Володина, Л. В.
Основы теории коммуникации : [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Володина, О. К. Карпухина ; рец.: В. А. Ачкасова, Е. К. Демиховская ; Федер. агенство связи, Федер. гос. образовательное бюджетное учреждение высш. проф. образования "С.-Петербург. гос. ун-т телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича". - СПб. : СПбГУТ, 2012. - 91 с. : ил. - Библиогр.: с. 87-89. - (в обл.) : 230.56 р.
3. Гайда, Валентина Леонидовна.

- Деловые коммуникации : [Электронный ресурс] : учебно - методическое пособие по выполнению практических и лабораторных работ / В. Л. Гайда, И. Ю. Хитрина ; рец. М. Б. Вольфсон ; Федеральное агентство связи, С.-Петерб. гос. ун-т телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича. - СПб. : СПбГУТ, 2016. - 19 с. : ил. - 207.93 р.
4. Гайда, Валентина Леонидовна.
Управление конфликтами и деловые переговоры : [Электронный ресурс] : учебно - методическое пособие по выполнению практических и лабораторных работ / В. Л. Гайда, И. Ю. Хитрина ; рец. М. Б. Вольфсон ; Федеральное агентство связи, С.-Петербург. гос. ун-т телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича. - СПб. : СПбГУТ, 2016. - 19 с. : ил. - 207.93 р.
 5. Маматова, Евгения Васильевна.
Управление конфликтами и деловые переговоры : [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по выполнению контрольной работы / Е. В. Маматова ; рец. В. В. Несенчук ; Федеральное агентство связи, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича". - СПб. : СПбГУТ, 2016. - 31 с. - 332.68 р.
 6. Гайда, Валентина Леонидовна. Управление конфликтом и деловые переговоры : учебно-методическое пособие / В. Л. Гайда, И. Ю. Хитрина ; рец. М. Б. Вольфсон ; Федер. агентство связи, С.-Петерб. гос. ун-т телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича. - СПб. : СПбГУТ. Ч. 1. - 2018. - 66 с. : ил. - 877.73 р.
 7. Юсупова, С. Я.
Общий и административный менеджмент : [Электронный ресурс] : пособие для подготовки / С. Я. Юсупова, Р. А. Исаев, М. А. Буралова. - М. : Дашков и К, 2017. - 384 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/93420>. - ISBN 978-5-394-02029-2 : Б. ц. Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент . - [Б. м. : б. и.]. - <https://e.lanbook.com/book/44075>
 8. Кузнецов, И. Н.
Деловое общение : [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - 6-е изд. - М. : Дашков и К, 2017. - 524 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/93544>. - ISBN 978-5-394-02804-5 : Б. ц. Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент . - [Б. м. : б. и.]. - <https://e.lanbook.com/book/56196>
 9. Новичков, В. И.
Управленческая экономика. Теория организации. Организационное поведение. Маркетинг : [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. И. Новичков, И. М. Виноградова, И. С. Кошель. - М. : Дашков и К, 2017. - 132 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/94047>. - ISBN 978-5-394-02811-3 : Б. ц. Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент
 10. Гайда, Валентина Леонидовна. Управление конфликтом и деловые переговоры : учебно-методическое пособие по выполнению практических работ / В. Л. Гайда, И. Ю. Хитрина ; рец.: М. Б. Вольфсон, Н. В. Ядов ; Федер. агентство связи, Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича. - СПб. : СПбГУТ. Ч. 2. - 2019. - 63 с. : ил. - 826.10 р.

11. Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности : [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата. - М. : Прометей, 2019. - 192 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/126753>. - ISBN 978-5-907166-77-6 : Б. ц. Книга из коллекции Прометей - Психология. Педагогика
12. Хитрин, Сергей Ионович.
 Менеджмент. Управление человеческими ресурсами. Управление конфликтами и деловые переговоры : [Электронный ресурс] : глоссарий для бакалавров / С. И. Хитрин, И. Ю. Хитрина ; рец. М. Б. Вольфсон ; Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ, С.-Петербург. гос. ун-т телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича. - СПб. : СПбГУТ, 2021. - 55 с. - (дата обращения: 10.03.2022) . - Режим доступа: свободный доступ из сети Интернет, свободный доступ из локальной сети. - Библиогр.: с.54-55. - 722.84 р.

14. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети интернет из указанного перечня являются рекомендуемыми дополнительными (вспомогательными) источниками официальной информации, размещенной на легальных основаниях с открытым доступом. За полноту содержания и качество работы сайтов несет ответственность правообладатель.

Таблица 15

Наименование ресурса	Адрес
Ведение деловых переговоров - Берег	www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/
Деловые переговоры: пошаговая инструкция ...	www.gd.ru/articles/8065
Московская школа конфликтологии	www.conflictmanagement.ru/
Школа медиаторов. Медиация и практическая ...	www.conflictology.spb.ru/
НП Лига Медиаторов	www.arbimed.ru/

15. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

15.1. Программное обеспечение дисциплины:

- Google Chrome
- Open Office
- Windows 7 ЦЭУБИ

15.2. Информационно-справочные системы:

- ЭБС iBooks (<https://ibooks.ru>)
- ЭБС Лань (<https://e.lanbook.com/>)

- ЭБС СПбГУТ (<http://lib.spbgut.ru>)

15.3. Дополнительные источники

16. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

16.1. Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины «Управление конфликтами и деловые переговоры» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Все задания, включая вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующего аудиторного занятия (лекции, практического занятия), что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить пробелы в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

16.2. Подготовка к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета, как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью

разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

16.3. Подготовка к практическим занятиям

Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке пройденного материала (материала лекций, практических занятий), а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Необходимо понимать, что невозможно во время аудиторных занятий изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов, и при изучении дисциплины недостаточно конспектов занятий. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

16.4. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание обучающегося на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из

аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорными словами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждение понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

16.5. Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

17. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 16

№ п/п	Наименование специализированных аудиторий и лабораторий	Наименование оборудования
1	Лекционная аудитория	Аудио-видео комплекс
2	Аудитории для проведения групповых и практических занятий	Аудио-видео комплекс
3	Компьютерный класс	Персональные компьютеры
4	Аудитория для курсового и дипломного проектирования	Персональные компьютеры
5	Аудитория для самостоятельной работы	Компьютерная техника
6	Читальный зал	Персональные компьютеры

Лист изменений № 1 от 9 января 2020 г

Рабочая программа дисциплины
«Управление конфликтами и деловые переговоры»

Код и наименование направления подготовки/специальности:

38.03.02 Менеджмент

Направленность/профиль образовательной программы:

Менеджмент технологий и услуг в цифровой экономике

Из п. 14.2 Информационно-справочные системы исключить с 08.01.2020 г. строку: ЭБС IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru>)

Основание: прекращение контракта № 4784/19 от 25.01.2019 г. на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks.

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник УМУ _____ Л.А. Васильева