

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра социальной работы и конфликтологии

Авторы-составители: Замараева Зинаида Петровна

Рабочая программа дисциплины

УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СФЕРЕ

Код УМК 96511

Утверждено
Протокол №9
от «17» мая 2021 г.

Пермь, 2021

1. Наименование дисциплины

Урегулирование конфликтов в экономической сфере

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.04.02** Конфликтология

направленность Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Урегулирование конфликтов в экономической сфере** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

37.04.02 Конфликтология (направленность : Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)

ПК.3 Готов осуществлять конфликтологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы

Индикаторы

ПК.3.3 Консультирует специалистов и руководителей органов и организаций социальной сферы по вопросам предупреждения и управления конфликтами

ПК.8 Готов к осуществлению примирительных процедур в процессе разрешения правовых споров в социальной сфере

Индикаторы

ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	37.04.02 Конфликтология (направленность: Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	36
Проведение лекционных занятий	12
Проведение практических занятий, семинаров	24
Самостоятельная работа (ак.час.)	72
Формы текущего контроля	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Урегулирование конфликтов в экономической сфере

Раздел 1. Становление и развитие экономической конфликтологии

Предмет и методы экономической конфликтологии

Понятие экономической конфликтологии. Микро-, мезо-, макро- и мега-экономический уровни рассмотрения конфликтов. Понятие и сущность экономического конфликта. Объект и предмет экономической конфликтологии. Традиционные методы экономической теории и отраслевые методы в экономической конфликтологии. Основные подходы к понятию "конфликт" в экономической теории. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в экономике. Природа экономического конфликта. Экономическое противоречие как причина конфликта в экономике. Разновидности экономических противоречий. Система экономических противоречий отношений собственности. Субъекты экономических отношений.

Экономическая конфликтология в историческом развитии

Первые систематические попытки познания экономического поведения людей в трудах античных мыслителей (Ксенофонт, Платон, Аристотель). Идеи А.Смита и их влияние на становление экономической конфликтологии. Теория рационального поведения в трудах В. Парето. Идея рациональности капиталистического общества М.Вебера. Конфликтное взаимодействие субъектов, претендующих на собственность (Т. Веблен). Концепция примирения экономических противоречий (Дж. Коммонса). Математическая модель конфликта Ф. Ланчестера. Экономические факторы возникновения конфликтов в идеях Л. фон Мизеса. Современная экономическая конфликтология.

Раздел 2. Кризис и конфликт в экономике

Экономический кризис как источник конфликтных ситуаций

Экономический кризис. Внутрисистемный кризис. Классификация видов кризисов. По объекту: фазы воспроизводства, товарные рынки, национальная экономика, регионы, секторы экономики, предприятия. По стадиям: кризисный спад, депрессия, оживление. По глубине дезорганизации: межсистемный, внутрисистемный. Кризис на макро- и микроуровнях.

Конфликты и конкуренция. Приватизация как фактор социальных конфликт-рисков

Конкуренция как основа формирования рыночных отношений. Конкуренция как источник экономических конфликтов. Положительные и отрицательные стороны конкуренции. Определение степени конкуренции на рынке. Зависимость экономической стратегии одной компании от поведения ее соперников. Кооперативное и некооперативное поведение предприятий. Роль государства в ограничении и стимулировании конкуренции. Антимонопольное законодательство. Виды конкурентного поведения фирм. Методы поддержания конкурентоспособности предприятий в условиях жестко ограниченного спроса и кризиса сбыта. Развитие конкуренции на товарных рынках России. Тема: Конфликты в приватизации как разновидность конфликтов на макроуровне. Конфликт в системе отношений собственности. Источники конфликтов. Столкновение интересов при приватизации. Специфика приватизации в России. Способы приватизации. Банкротство. Поглощение. Конвертация долгов в акции. Консолидация акций. Рейдерство.

Типы конфликтов в бизнесе, на потребительском рынке, в трудовом коллективе

Конфликт в системе отношений собственности. Источники конфликтов. Столкновение интересов при приватизации.

Рынок потребительских товаров как сфера столкновения противоречивых интересов. Продавцы и потребители. Способы предотвращения конфликтов на потребительском рынке. Закон о защите прав потребителей. Потребительский экстремизм. Консюмеризм. Ценностные основания конфликтов в потребительском поведении.

Корпоративный и производственный конфликт. Определение понятий. Соотношение понятий. Трудовой конфликт. Забастовки, саботаж как виды трудовых конфликтов. Способы управления трудовыми конфликтами. Определение организационных конфликтов. Источники организационных конфликтов. Структурные и динамические характеристики организационных конфликтов.

Раздел 3. Стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере

Международные, государственные и корпоративные стандарты урегулирования конфликтов в экономической сфере. Социальная ответственность субъектов экономической сферы.

Международные, государственные и корпоративные стандарты урегулирования конфликтов в экономической сфере. Конвенция против коррупции Организации Объединенных Наций. Конвенция по борьбе с подкупом иностранных должностных лиц при осуществлении международных коммерческих сделок Организации экономического сотрудничества и развития. Международный Стандарт Финансовой Отчетности (IFRS)13 «Оценка справедливой стоимости».

Понятие социальной ответственности бизнеса как ответственность делового партнера, работодателя, гражданина, участника социальных отношений. Европейская матрица корпоративной социальной ответственности. Отчетность перед местным сообществом. Социально ответственная реструктуризация. Причины социально ответственного поведения компаний. Экономические и социальные показатели эффективности социальной ответственности. Социологические исследования о выгоде социального имиджа для компаний.

Способы, ресурсы и процедуры урегулирования конфликтов в экономической сфере. Особенности урегулирования трудовых споров и конфликтов в трудовых коллективах на предприятиях.

Переговоры как эффективный метод разрешения конфликтов в экономике. Технологии переговоров и посредничества при управлении конфликтами. Трудности, возникающие при разрешении экономических конфликтов. Технологии урегулирования экономических конфликтов. Анализ содержания экономического конфликта: определение объекта и предмета, субъектов экономических отношений и т.д. и т.п. Стратегия разрешения экономических конфликтов.

Понятие, значение примирительных процедур при разрешении коллективных трудовых споров. Зарубежный опыт и международное законодательство о примирительных процедурах. Понятие, виды, общая характеристика примирительных процедур по российскому законодательству. Порядок образования и работы примирительной комиссии. Рассмотрение спора с участием посредника. Трудовой арбитраж и его роль в разрешении коллективного спора. Участие государственных органов в урегулировании коллективных конфликтов.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под редакцией В. П. Ратников. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>
2. Зорабян, С. Э. Экономические конфликты и технологии их урегулирования : учебное пособие / С. Э. Зорабян. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-9275-3856-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/121892>

Дополнительная:

1. Адлер, Ю. П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации: управление конфликтами – задача менеджмента : учебное пособие / Ю. П. Адлер. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 103 с. — ISBN 978-5-907226-62-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/106719>
2. Федоров, А. Ю. Актуальные виктимологические проблемы обеспечения экономической безопасности хозяйствующих субъектов в условиях корпоративных конфликтов : монография / А. Ю. Федоров. — Саратов : Вузовское образование, 2012. — 161 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/9626>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://pravo.gov.ru/index.html> Официальный интернет-портал правовой информации

<http://e-notabene.ru/knt/rubrics.html> Журнал "Конфликтология / nota bene"

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Урегулирование конфликтов в экономической сфере** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для лекционных занятий требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением. Для занятий семинарского типа (семинары и практические занятия) и для проведения текущего контроля требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Для самостоятельной работы обучающихся требуется аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета (помещения Научной библиотеки ПГНИУ).

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Урегулирование конфликтов в экономической сфере**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.3

Готов осуществлять конфликтологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.3.3 Консультирует специалистов и руководителей органов и организаций социальной сферы по вопросам предупреждения и управления конфликтами</p>	<p>ЗНАТЬ: содержание и методику консультирования по вопросам управления конфликтами в экономической сфере УМЕТЬ: проводить консультации по вопросам урегулирования конфликтов в экономической сфере ВЛАДЕТЬ: навыками консультирования по вопросам управления конфликтами в экономической сфере</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает содержание и методику консультирования по вопросам урегулирования конфликтов в экономической сфере. Не умеет проводить консультации по вопросам урегулирования конфликтов в экономической сфере Демонстрирует отсутствие навыков проведения консультаций по вопросам урегулирования конфликтов в экономической сфере</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Общие, но не структурированные знания о содержании и методике консультирования по вопросам управления конфликтами в экономической сфере Демонстрирует частично сформированное умение проведения консультаций по вопросам урегулирования конфликтов в экономической сфере Имеет представление о консультировании по вопросам управления конфликтами в экономической сфере</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о содержании и методике консультирования по вопросам управления конфликтами в экономической сфере. В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения проводить консультации по вопросам урегулирования конфликтов в экономической сфере В целом успешное, но содержащее</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>отдельные пробелы применение навыков консультирования по вопросам управления конфликтами в экономической сфере</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Сформированные систематические знания о знания о содержании и методике консультирования по вопросам управления конфликтами в экономической сфере Сформированное умение проведения консультаций по вопросам урегулирования конфликтов в экономической сфере Успешное и систематическое применение навыков консультирования по вопросам управления конфликтами в экономической сфере.</p>

ПК.8

Готов к осуществлению примирительных процедур в процессе разрешения правовых споров в социальной сфере

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров</p>	<p>ЗНАТЬ: понятие и историю развитие экономической конфликтологии, особенности конфликтов в экономике, стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. УМЕТЬ: применять стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. ВЛАДЕТЬ: навыками проведения примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не знает понятие и историю развития экономической конфликтологии, особенности конфликтов в экономике, стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. Не умеет применять стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. Демонстрирует отсутствие навыков проведения примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Общие, но не структурированные знания о понятии и истории развития экономической конфликтологии, особенностях конфликтов в экономике, стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>экономической сфере. Демонстрирует частично сформированное умение применять стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. Фрагментарное применение навыков проведения примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о понятии и истории развития экономической конфликтологии, особенностях конфликтов в экономике, стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения применять стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков проведения примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Сформированные систематические знания основных понятий и истории развития экономической конфликтологии, особенности конфликтов в экономике, стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. Сформированное умение применять стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. Успешное и систематическое применение навыков проведения примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 47 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 47 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров	Типы конфликтов в бизнесе, на потребительском рынке, в трудовом коллективе Письменное контрольное мероприятие	Знать понятие и историю развитие экономической конфликтологии, основные идеи и концепции экономической конфликтологии. Знать особенности конфликтов в экономике: в бизнесе, на потребительском рынке и в трудовом коллективе.
ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров	Международные, государственные и корпоративные стандарты урегулирования конфликтов в экономической сфере. Социальная ответственность субъектов экономической сферы. Письменное контрольное мероприятие	Знать стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере. Уметь применять стандарты и механизмы урегулирования конфликтов в экономической сфере.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.3.3 Консультирует специалистов и руководителей органов и организаций социальной сферы по вопросам предупреждения и управления конфликтами	Способы, ресурсы и процедуры урегулирования конфликтов в экономической сфере. Особенности урегулирования трудовых споров и конфликтов в трудовых коллективах на предприятиях. Итоговое контрольное мероприятие	Знать процедуры урегулирования конфликтов в экономической сфере. Знать особенности урегулирования трудовых споров и конфликтов в трудовых коллективах на предприятиях. Уметь анализировать конфликты в экономической сфере. Уметь применять примирительные процедуры и осуществлять консультирование по вопросам разрешения экономических конфликтов.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Типы конфликтов в бизнесе, на потребительском рынке, в трудовом коллективе

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знает историю становления и развития экономической конфликтологии	9
Знает типы конфликтов в бизнесе, на потребительском рынке, в трудовых коллективах	9
Знает источники конфликтов в экономической сфере	6
Знает предмет и методы экономической конфликтологии	6

Международные, государственные и корпоративные стандарты урегулирования конфликтов в экономической сфере. Социальная ответственность субъектов экономической сферы.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знает способы, ресурсы и процедуры урегулирования конфликтов в экономической сфере.	10
Знает международные, государственные и корпоративные стандарты урегулирования конфликтов в бизнесе.	10
Знает роль бизнес-сообществ и саморегулируемых организаций (медиаторов) в урегулировании конфликтов	5
Знает понятие и сущность социальной ответственности бизнеса.	5

Способы, ресурсы и процедуры урегулирования конфликтов в экономической сфере. Особенности урегулирования трудовых споров и конфликтов в трудовых коллективах на

предприятиях.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Знает порядок проведения примирительных процедур в урегулировании трудовых конфликтов	8
Умеет провести анализ конфликта и определить модель урегулирования корпоративных конфликтов.	8
Умеет проводить примирительные процедуры в потребительских спорах и конфликтах	8
Знает методику проведения консультаций по урегулированию конфликтов в экономической сфере.	8
Умеет провести консультацию для специалистов и руководителей социальной сферы по урегулированию конфликтов в сфере трудовых отношений.	4
Умеет провести консультацию по урегулированию конфликтов на рынке потребительских услуг.	4