****

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Менеджмент в сфере культуры» представляет собой комплекс основных характеристик и учебно-методических документов, обеспечивающих образовательный процесс в Учебно-методическом центре повышения квалификации Кировского областного государственного профессионального образовательного бюджетного учреждения «Кировский колледж музыкального искусства им.И.В.Казенина». Киров, 2022. 14 с.

© Кировское областное государственное профессиональное образовательное бюджетное учреждение «Кировский колледж музыкального искусства им.И.В.Казенина».**1. Цели и задачи реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (далее – программа)**

Целью повышения квалификации является обновление теоретических и практических знаний специалистов в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач, качественное изменение профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации.

Цель: качественное изменение и совершенствование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, необходимых для выполнения следующих видов профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации: информационно-аналитическая, организационно-управленческая; финансовая, предпринимательская, научно-исследовательская.

Задачи:

- развивать универсальные, общепрофессиональные, профессиональные компетенции, связанные с систематизацией теоретико-методологических знаний и практического опыта управления в сфере культуры и искусства;

- совершенствовать универсальные, общепрофессиональные, профессиональные компетенции, направленные на повышение уровня профессиональных знаний и освоение современных методов и технологий решения задач управления в сфере культуры и искусства;

- ориентировать обучающихся на систематическое совершенствование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в профессиональной деятельности.

2. Нормативные документы для разработки программы

Программа разработана в соответствии с:

1. Трудовым кодексом Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;
2. Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
3. Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
4. Федеральным законом от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
5. Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";
6. Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.01.2013 № 23 "О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов;
7. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 31.03.2014 № 487-р "Об утверждении комплексного плана мероприятий по разработке профессиональных стандартов, их независимой профессионально-общественной экспертизе и применению на 2014 - 2016 годы";
8. Приказом Минтруда России от 12.04.2013 № 148н "Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов";
9. Приказом Минтруда России от 29.04.2013 № 170н "Об утверждении методических рекомендаций по разработке профессионального стандарта";
10. Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".
11. Приказом Минобрнауки России от 15.11.2013 № 1244 «О внесении изменений в «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
12. Методическими рекомендациями по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Министерством образования и науки РФ от 22 января 2015 г. № ДЛ-1/05вн);
13. Методическими рекомендациями – разъяснениями о разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 №ВК-1-3/06);
14. Методическими рекомендациями по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письмом Минобрнауки России от 21.04.2015 №ВК-1013/06);
15. Письмом Минобрнауки России от 22.04.2015 №ВК-1032/06 "О направлении методических рекомендаций" (вместе с "Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов");
16. Методическими рекомендациями по организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ (письмо Минобрнауки России от 30.03.2015 № АК-822/06);
17. Приказом Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии"
18. Письмом Министерства образования и науки РФ от 9 октября 2013 г.
N 06-735 "О дополнительном профессиональном образовании" (вместе «Разъяснениями о законодательном и нормативном правовом обеспечении дополнительного профессионального образования»);
19. Уставом КОГПОБУ «Кировский колледж музыкального искусства им. И.В.Казенина» (утв. решением министерства культуры Кировской области от 22.03.2021 №11);
20. Федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального и высшего образования в сфере культуры и искусства.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы обучающийся должен овладеть знаниями, умениями и навыками для расширения и углубления имеющихся ***компетенций***, необходимых в его профессиональной деятельности. Наименования компетенций указываются в соответствии*:*

* ***ФГОС ВО (3++) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент:***

***универсальные компетенции:***

* УК-1. Способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
* УК-2. Способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
* УК-3. Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
* УК-4. Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
* УК-5. Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
* УК-6. Способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
* УК-9. Способность использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
* УК-10. Способность принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
* УК-11. Способность формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

***общепрофессиональные компетенции:***

* ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;
* ОПК-2. Способность осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;
* ОПК-3. Способность разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;
* ОПК-4. Способность выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;
* ОПК-5. Способность использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

Планируемые результаты обучения представлены в 10 разделе программы.

4. Категория обучающихся и требования к базовому уровню образования обучающихся

Руководители, заместители руководителей и сотрудники учреждений культуры и образовательных организаций, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

5. Форма обучения

 Очная, очно-заочная, заочная, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий.

**6. Трудоёмкость освоения программы**

Освоение программы рассчитано на 72 часа. Программа также может реализовываться частично (по модулям) или в форме стажировки.

7. Виды учебных занятий (работ)

Лекционные и практические занятия, семинары, деловые игры, тренинги, выездные занятия, консультации, круглые столы, мастер-классы, выполнение практического задания (разработка проекта, программы, презентации и пр.).

**8. Календарный учебный график**

Календарный учебный график представляется в форме расписания занятий при наборе групп на обучение.

9. Примерный учебный план

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование модулей** | **Объём в часах** |
| Всего | Аудиторных часов | Самостоятельная работа |
|  | Научно-практические основы менеджмента в сфере культуры (образования в сфере культуры) | 10 | 6 | 4 |
|  | Нормативно-правовое регулирование деятельности учреждений культуры (образования в сфере культуры) | 12 | 6 | 6 |
|  | Психолого-педагогические основы менеджмента в сфере культуры (образования в сфере культуры) | 10 | 6 | 4 |
|  | Информационные технологии и защита информации в управленческой деятельности | 6 | 4 | 2 |
|  | Управление персоналом в учреждениях культуры (образования в сфере культуры) | 10 | 4 | 6 |
|  | Организация финансово-хозяйственной деятельности учреждений культуры (образования в сфере культуры) | 10 | 6 | 4 |
|  | Маркетинговые коммуникации в сфере культуры (образования в сфере культуры) | 10 | 4 | 6 |
|  | **Итоговая аттестация** | **4** | **4** |  |
|  | **Итого** | **72** | **40** | **32** |

На основании учебного плана при наборе группы на обучение разрабатывается учебно-тематический план, который включает наименование программы, цель обучения, категорию обучающихся, форму обучения, трудоемкость освоения программы (объем часов аудиторной и самостоятельной работы), срок обучения.

Разделы (модули) учебного плана конкретизируются наименованием тем лекционных и практических занятий, творческих школ, круглых столов и других видов учебных занятий и учебных работ.

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой обязательную часть образовательной программы и выполняется обучающимися вне аудиторных занятий в соответствии с заданиями преподавателя. Самостоятельная работа может выполняться обучающимися в читальном зале библиотеки и в домашних условиях. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем.

**10. Рабочая программа модулей**

**Модуль 1. Научно-практические основы менеджмента**

**в сфере культуры (образования в сфере культуры)**

Управление как самостоятельная сфера знаний и деятельности. Организация как объект управления. Процессы и механизмы менеджмента. Интеграционные процессы в менеджменте. Административный менеджмент. Организационные процессы в менеджменте. Власть, влияние и стиль управления. Мотивация: понятие, подходы, основные теории. Контроль в управлении. Профессиональная компетентность руководителя учреждения (организации) сферы культуры и искусства. Виды, уровни и методы оценки эффективности менеджмента в сфере культуры и искусства.

**Модуль 2. Нормативно-правовое регулирование деятельности учреждений**

**культуры (образования в сфере культуры)**

Государственная политика в сфере культуры. Правовое регулирование сферы культуры и образования в сфере культуры. Локальные нормативно-правовые акты учреждения. Особенности правового регулирования трудовых отношений. Правоприменительная практика защиты авторских и смежных прав. Основные нормативные документы, регулирующие работу учреждений культуры (образования в сфере культуры). Требования к содержанию и размещению информации на официальном сайте в соответствии с действующей нормативно-правовой базой.

Нормативно-правовые документы, регламентирующие обеспечение равных возможностей в получении государственных услуг и их доступности для граждан пожилого возраста и лиц, имеющих ограниченные возможности здоровья.

 Документирование: понятие о документах, способах документирования, носителях информации и функциях документа. Правила оформления основных видов организационно-распорядительных документов. Организация работы с документами.

**Модуль 3. Психолого-педагогические основы менеджмента**

**в сфере культуры (образования в сфере культуры)**

Психолого-педагогические основы управленческой деятельности. Психологические подходы к анализу управленческой деятельности. Психолого-педагогические аспекты принятия управленческих решений. Психолого-педагогические особенности мотивации сотрудников учреждений культуры (образования в сфере культуры).

Личность руководителя: психологический портрет. Стили руководства. Формы коммуникации в организации, их назначение и роль в производственном процессе. Официальная коммуникация в организации. Публичные выступления. Эмоциональная устойчивость руководителя в коммуникативной ситуации. Коммуникационное обеспечение преобразований в организации.

Конфликты в коллективе. Постижение природы конфликта, его видов, закономерностей протекания и функций. Знакомство с основами профилактики и алгоритмом разрешения конфликтов. Освоение техник регуляции эмоционального напряжения. Диагностика доминирующих стратегий поведения в конфликтной ситуации. Обучение применению эффективных стратегий разрешения конфликта.

Психофизиологические особенности лиц, имеющих ограниченные возможности здоровья. Особенности делового общения с людьми пожилого возраста и лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья включая. Психологические особенности прямого общения и общения по телефону или через Интернет с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья. Профилактика конфликтов и медиаторство в общении с пожилыми людьми и лицами, имеющими ограничения здоровья. Технологии психолого-педагогического сопровождения и оказания помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья в условиях учреждения сферы культуры (образования в сфере культуры).

**Модуль 4. Информационные технологии в управленческой деятельности**

Информационные ресурсы Интернета. Сервисы Интернета. Образовательные ресурсы и услуги Интернета. Проектирование и создание веб-сайта. Размещение сайта в сети Интернет: домен и хостинг. Технологии дистанционного образования. Организация дистанционного обучения с использованием программных оболочек. Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Электронное взаимодействие с организациями и учреждениями. Различные формы обратной связи. Государственные и муниципальные услуги: портал gosuslugi.ru.

Компьютерная безопасность. Методы обеспечения информационной безопасности. Ответственность за правонарушения в сфере защиты информации. Авторские права в сфере информационных технологий. Ответственность за использование нелицензионного программного обеспечения. Свободное программное обеспечение.

**Модуль 5. Управление персоналом в учреждениях культуры (образования в сфере культуры)**

Современные подходы к эффективному управлению персоналом: содержание, принципы, методы. Организация подбора и расстановки кадров. Особенности работы с молодыми специалистами в период их адаптации в коллективе. Технологии обучения персонала. Планирование деятельности по мотивации и стимулированию труда. Оценка результативности труда персонала. Методы создания и поддержания благоприятного морально-психологического климата в коллективе. Формирование корпоративной культуры в учреждении культуры (образования в сфере культуры).

**Модуль 6. Организация финансово-хозяйственной деятельности учреждений**

**культуры (образования в сфере культуры)**

Нормативно-правовая база формирования плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения. Организация учетного процесса в соответствии с требованиями законодательства. Формирование учетной политики учреждения. Формирование результата деятельности учреждения. Состав затрат, формирующих себестоимость услуг, в рамках выполнения государственного, муниципального задания. Правила проведения инвентаризации имущества и обязательств, порядок оформления результатов инвентаризации. Требования к организации и обеспечению учреждением внутреннего финансового контроля. Полномочия контрольно-счетных органов при проведении аудита закупок. Формирование эффективной структуры административно-хозяйственной службы с учетом целей и задач организации. Организация работы административно-хозяйственной службы.

**Модуль 7. Маркетинговые коммуникации в сфере культуры (образования в сфере культуры)**

Сущность и назначение маркетинговых коммуникаций. Учреждения культуры (образования в сфере культуры) как субъекты коммуникаций. Процесс формирования интегрированных маркетинговых коммуникаций в сфере культуры (образования в сфере культуры). Целевые аудитории и их характеристика. Каналы коммуникации и их характеристика. Определение эффективности каналов коммуникаций в зависимости от целевой аудитории. PR-обеспечение деятельности учреждения культуры (образования в сфере культуры). Коммуникативное обеспечение события в сфере культуры и искусств. Методика анализа эффективности интегрированных маркетинговых коммуникаций в сфере культуры (образования в сфере культуры).

**Результаты обучения (усовершенствованные компетенции), необходимые для выполнения обобщенной трудовой функции:**

«управление организацией и ее развитием»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения (компетенции)** | **Умения и знания** | **Учебные модули программы** |
| ОПК-1 – ОПК-3 | -знание основ современного менеджмента, основных направлений государственной культурной политики-умение определять цели, концепцию, целевые показатели и индикаторы развития учреждения культуры (образования в сфере культуры) | Научно-практические основы менеджмента в сфере культуры (образования в сфере культуры) |
| УК-2, ОПК-1 | - знание законодательных и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность учреждений культуры (образования в сфере культуры) в Российской Федерации- умение разрабатывать локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления деятельности учреждений культуры (образования в сфере культуры) | Нормативно-правовое регулирование деятельности учрежденийкультуры (образования в сфере культуры) |
| УК-3, ОПК-3 | - знание основ педагогики и психологии, - умение владеть навыками организации и мотивации коллектива, предупреждать конфликты и отстаивать собственную позицию. | Психолого-педагогические основы менеджмента в сфере культуры (образования в сфере культуры) |
| УК-1, ОПК-2, ОПК-5 | - знание методов поиска, сбора, хранения, обработки профессионально значимой информации, принципов и способов построения информационного пространства в учреждении культуры, технологии организации каналов коммуникации и способов защиты информации- умение пользоваться вычислительной и иной вспомогательной техникой, информационными продуктами, технологиями, средствами связи и коммуникаций | Информационные технологии в управленческой деятельности |
| УК-3, УК-6, ОПК-1 | - знание современных подходов, методов, технологии и выявления нужд и профессиональных дефицитов работников учреждения культуры, профессиональной подготовки и профессионального развития.- умение ставить задачи и распределять задания между подчиненными, принимать управленческие решения в условиях различных мнений, формировать трудовую мотивацию, инициативу и активность работников | Управление персоналом в учреждениях культуры (образования в сфере культуры) |
| УК-2, УК-10, УК-11, ОПК-4 | - знание особенностей финансирования учреждений культуры (образования в сфере культуры) с учетом организационно-правовой формы собственности, порядок финансового обеспечения оказания государственных и муниципальных услуг - умение формировать финансовые и управленческие документы, проводить согласование статей бюджета в соответствии со стратегией учреждения, оценивать финансовую эффективность проведенного комплекса работ, оценивать риски в ведении финансовой деятельности учреждения культуры (образования в сфере культуры) | Организация финансово-хозяйственной деятельности учреждений культуры (образования в сфере культуры) |
| УК-3 – УК-5 | - знание основ маркетинга, форм и методов ведения рекламных кампаний,- умение выстраивать конструктивные отношения с социальными партнёрами и местным сообществом | Маркетинговые коммуникации в сфере культуры (образования в сфере культуры) |

11. Форма итоговой аттестации

Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Менеджмент в сфере культуры» проводится в форме зачета.

**11.1. Оценочные материалы**

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся в случае демонстрации достаточного уровня владения навыками публичного выступления, способности к полному, логичному и обоснованному ответу на поставленные проблемные вопросы, анализу социокультурной ситуации и способности делать выводы и заключения.

Оценка «не зачтено» выставляется при отсутствии ответа на поставленный вопрос, либо в случае, если выступление носит поверхностный характер, не содержит фактологического материала, в выступлении отсутствуют логичность и последовательность.

**11.2. Примерные вопросы к зачету**

1. Особенности менеджмента в сфере культуры (образования в сфере культуры).
2. Система механизмов менеджмента.
3. Понятие культурной политики. Модели культурной политики.
4. Механизмы передачи информации в учреждениях культуры (образования в сфере культуры). Признаки информационной системы менеджмента.
5. Понятие, сущность и основные компоненты организационной культуры.
6. Характеристика деятельности руководителя учреждения культуры (образования в сфере культуры).
7. Корпоративная культура. Фирменный стиль учреждений культуры (образования в сфере культуры).
8. Система разработки организационных документов «Устав», «Положение», «Договор», «Должностная инструкция» в учреждениях культуры (образования в сфере культуры).
9. Планирование культурной деятельности в современных условиях.
10. Формы и методы финансирования организаций культуры (образования в сфере культуры).
11. Понятие, миссия и основные цели стратегического менеджмента.
12. Организация деятельности по управлению кадрами. Содержание и методы подбора компетентного персонала.
13. Порядок применения профессиональных стандартов в учреждениях культуры (образования в сфере культуры).
14. Применение санкций, как определённой меры воздействия на подчиненных.
15. Деловая этика.
16. Профессиональное развитие персонала учреждений культуры (образования в сфере культуры).
17. Учёт и отчётность в сфере культуры (образования в сфере культуры).
18. Система контроля в учреждениях культуры (образования в сфере культуры).
19. Организационные отношения в коллективе.
20. Виды и методы стимулирования творческого персонала.
21. Содержание мотивации и виды мотивов.
22. Лидерство и социально-психологическое содержания руководства.
23. Виды стилей руководства.
24. Основные менеджерские характеристики. Управленческие способности.
25. Преодоление конфликтов в трудовом коллективе.

**12. Организационно-педагогические условия**

**12.1. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение ДПП**

Дополнительная профессиональная программа обеспечена необходимой учебно-методической документацией и материалами по всем учебным дисциплинам. Перечень основной и дополнительной литературы включен в рабочую программу дисциплины.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями, необходимой учебной литературой по всем дисциплинам программы.

Центр располагает достаточной материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов и форм занятий.

Обучающиеся обеспечены общежитием с необходимыми санитарнобытовыми условиями.

**12.2. Кадровое обеспечение реализации ДПП.**

Реализация ДПП программы повышения квалификации обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее направленности программы, осваиваемой слушателями, либо дополнительное профессиональное образование – профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует направленности дополнительной профессиональной программы, осваиваемой слушателями, или преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

При отсутствии педагогического образования – дополнительное профессионально педагогическое образование.

**Рекомендуемая литература:**

***Основная литература:***

* 1. Авдулова Т. П. Менеджмент. – М., ГЭОТАР-Медиа. 2013.
	2. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент. – М., 2007.
	3. Дафт Р.Л. Менеджмент.– СПб., Питер, 2000.
	4. Карпов А. В. Психология менеджмента. – М., 2006.
	5. Казначевская Г. Б., Чуев И. Н., Матросова О. В. Менеджмент. – М., Феникс. 2013
	6. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 2009.
	7. Переверзев М. П., Косцов Т. В. Менеджмент в сфере культуры и искусства. – М., 2009.
	8. Тульчинский Г.Л., Шекова Е.Л. Менеджмент в сфере культуры. – СПб., 2009.
	9. Чижиков В. М., Чижиков В. В. Введение в социокультурный менеджмент. – М., 2003.
	10. Экономика и менеджмент в сфере культуры : учеб. пособие / Науч. ред. Н. В. Кротова, Е. В. Галаева, И. В. Чарная. – М., 2007.

***Дополнительная литература:***

* 1. Веснин В.Р. Менеджмент в вопросах и ответах.– Москва: Проспект, 2003.
	2. Врадемас Д. Управление и искусство. – СПб., 2005.
	3. Герчикова И.Н. Менеджмент. – М.,: Банки и биржи, 2000.
	4. Друкер П. Задачи менеджмента в ХХI веке / Пер. с англ. – М., 2001.
	5. Егоршин А.П. Управление персоналом. – М., 2004.
	6. Желтенков А. В. Основы менеджмента: учеб. пособие/А. В. Желтенков, И. М. Жураховская, В. С. Семенович, С. А. Рябиченко, И. В. Брага, Я. К. Фимушкин – М., 2012.
	7. Котлер Ф. Маркетинг. Менеджмент / Пер. с англ. – М., 2001.
	8. Мерсер Д. Управление в самой преуспевающей корпорации мира. IBM.-М.: Экономика, 1994.
	9. Мильнер Б.З. Теория организации. – М., 2001.
	10. Резник С.Д. Персональный менеджмент. – М., 2005.
	11. Ромашенко В.Н. Принятие решений: ситуации и советы. – М., 1999.
	12. Румянцева З.П. и др. Общее управление организацией: принципы и процессы. – М., 2000.
	13. Спивак В.А. Корпоративная культура. – М., 2001.
	14. Управление организацией / Под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой. – М., 2000.
	15. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. – М., 2000.
	16. Цыпкин Ю.А. Люкшинов А.Н., Эриашвили Н.Д. Менеджмент. – М., 2001.