

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОСТОЧНАЯ ЭКОНОМИКО-ЮРИДИЧЕСКАЯ  
ГУМАНИТАРНАЯ АКАДЕМИЯ» (Академия ВЭГУ)**

**ОДОБРЕНА**

Ученым советом Академии ВЭГУ  
(протокол от 15 июня 2023 г. , № 3)

**УТВЕРЖДЕНА**

приказом ректора Академии  
ВЭГУ от 31.08. 2023 № 111/а

**Рабочая программа дисциплины  
Психология управления конфликтами в организации**

**Кафедра:** Педагогики и психологии

**Основная образовательная программа:** 37.03.01 Психология, направленности «Психология труда и организационная психология»

**1. Общая характеристика**

**1.1 Наименование**

Данная учебная дисциплина называется «Психология управления конфликтами в организации», включена в Реестр автономных дидактических компонентов Академии ВЭГУ и реализуется в рамках ООП Академии ВЭГУ 37.03.01 Психология, направленности «Психология труда и организационная психология», программа подготовки прикладной бакалавриат по заочной форме обучения, в т.ч. с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

**1.2 Цели реализации**

1.2.1 В результате освоения данной дисциплины обучающийся должен овладеть знаниями, умениями и навыками в рамках формирования следующих компетенции:

- способностью к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности (ПК-1);
- способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-3).

1.2.2 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен знать:

- стандартные программы, направленные на развитие конструктивного поведения в конфликтной ситуации;
- базисные психотехнические приемы психологического сопровождения личности/организации в ситуации конфликта.

1.2.3 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен уметь:

- подбирать и разрабатывать стандартные программы, направленные на развитие конструктивного поведения в конфликтной ситуации;

- реализовывать программы психологического сопровождения личности/организации в ситуации конфликта.

1.2.4 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен владеть:

- навыками реализации стандартных программ, направленных на развитие конструктивного поведения в конфликтной ситуации;

- навыками тренинговой деятельности, направленной на урегулирование конфликтов в организации.

### **1.3 Место в структуре ООП**

1.3.1 Данная дисциплина относится к блоку Вариативная часть Б1.В.ДВ.01.02 дисциплина по выбору рабочего учебного плана и изучается на 5-6 семестрах (на 3 курсе) обучения.

1.3.2 Логически и содержательно-методически данная дисциплина связана с такими автономными дидактическими компонентами данной ООП как Прикладная психология, Психологическая служба в организации, Психологическое обеспечение профессиональной деятельности, Психологические технологии в развитии организации, Теоретико-прикладные аспекты психологии развития и коррекции личности в контексте организационной психологии, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

1.3.3 Изучению данной дисциплины должно предшествовать освоение обучающимся программы Прикладная психология, Психологическая служба в организации, Психологическое обеспечение профессиональной деятельности, Психологические технологии в развитии организации.

1.3.4 Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее для прохождения обучения по программам Теоретико-прикладные аспекты психологии развития и коррекции личности в контексте организационной психологии, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

### **1.4 Объем**

1.4.1 Общий объем данной дисциплины (трудоемкость учебной нагрузки обучающегося при освоении программы, включающая в себя все виды его учебной деятельности, предусмотренные учебным планом для достижения планируемых результатов обучения) составляет 10 зачетных единиц или 360 академических часов вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации с использованием сетевой формы, реализации по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении.

1.4.2 Объемы учебной нагрузки обучающегося при освоении программы дисциплины по видам учебной деятельности составляют:

Виды учебной деятельности	Объем, в академических часах	
	по заочной форме обучения	по заочной форме с применением ЭО и ДОТ

Занятия лекционного типа	10		8
Занятия семинарского типа	20		-
Проектирование	-		-
Групповые консультации	-		-
Индивидуальная работа с обучающимся	2		8
Самостоятельная работа обучающегося	315		262
Аттестация	зачет	4	22
	экзамен	9	60
Всего	360		360

## 2. Структура и содержание

### 2.1 Содержание разделов и тем

Разделы и темы		Содержание (дидактические единицы)	Учебные занятия			
№ п/п	Наименование		заочная форма		заочная форма с применением ЭО и ДОТ	
			виды	Объем, академических часов	виды	Объем, академических часов
1	2	3	4	5	6	7
1	Теоретические аспекты управления конфликтом		Занятия лекционного типа	6	Занятия лекционного типа	4
			Занятия семинарского типа	11	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	1	Индивидуальная работа с обучающимся	5
			Самостоятельная работа обучающегося	175	Самостоятельная работа обучающегося	146

1.1	Развитие и становление конфликтологических идей в психологии	Конфликтология как научное направление. Основные факторы развития и становления конфликтологических идей в зарубежной психологии.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	-
		Основные факторы развития и становления конфликтологических идей в отечественной психологии.	Занятия семинарского типа	2	Групповые консультации	-
		Современные теории конфликта. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта.	Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
		Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.	Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	30
1.2	Понятие и динамика конфликта	Понятие конфликта.	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
		Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.	Занятия семинарского типа	2	Групповые консультации	-
		Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта.	Индивидуальная работа с обучающимся	1	Индивидуальная работа с обучающимся	1
		Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая	Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	29

		<p>динамика конфликта.</p> <p>Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.</p> <p>Классификация типов поведения в конфликте по К.Томасу: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание. Основные модели завершения конфликта.</p>				
1.3	Причины и функции конфликта	<p>Объективно-субъективная природа конфликта.</p> <p>Психологические причины конфликта.</p> <p>Условия функциональности конфликта.</p> <p>Деструктивные функции конфликта.</p> <p>Конструктивные функции конфликта.</p>	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	3	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	29
1.4	Диагностика конфликта	<p>Диагностика индивидуально-психологических предпосылок конфликта.</p> <p>Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта,</p>	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	2	Групповые консультации	-

		<p>их возможности, трудности и ограничения.</p> <p>Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации.</p> <p>Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур».</p> <p>Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению).</p> <p>Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта.</p> <p>Диагностика конфликта на разных этапах его развития.</p> <p>Этапы диагностики конфликта.</p> <p>Определение уровня, вида, типа конфликта.</p> <p>Выявление функций конфликта.</p>	Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	29
1.5	Организационные конфликты: особенности протекания	<p>Причины возникновения организационных конфликтов.</p> <p>Типология организационных конфликтов.</p> <p>Информационные и структурные</p>	Занятия лекционного типа	2	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	2	Групповые консультации	-

		<p>конфликты в организации. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Функции конфликтов в организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов.</p>	Индивидуальная работа с обучающимися	-	Индивидуальная работа с обучающимися	1
			Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	29

		Управленческие конфликты. Личность менеджера как фактор внутренней конфликтности в организации.				
2	Практические аспекты управления конфликтом		Занятия лекционного типа	4	Занятия лекционного типа	4
			Занятия семинарского типа	9	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	1	Индивидуальная работа с обучающимся	3
			Самостоятельная работа обучающегося	140	Самостоятельная работа обучающегося	116
2.1	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	<p>Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.</p> <p>Методы психокоррекции конфликтного поведения. Метод баланса ролей, взаимных согласий, предупреждения ущерба.</p> <p>Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерант-</p>	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	2	Групповые консультации	-

		<p>ность и различия.</p> <p>Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возникновения конфликтов.</p> <p>Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.</p> <p>Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.</p>	Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	29
2.2	Управление организационными конфликтами	<p>Регулирование социально-трудовых конфликтов.</p> <p>Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии.</p> <p>Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.</p> <p>Подход У.Мастенбрука к</p>	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	3	Групповые консультации	-

		управлению организационными конфликтами. Стратегии управления организационным конфликтом. Конструктивно-разрешающая и конструктивно-регулирующая стратегии. Урегулирование конфликтного поведения сторон как средство управления конфликтным противодействием в организации.	Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	29
2.3	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	Методология и способы актуализации конфликта и его регулирования. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	1
			Занятия семинарского типа	2	Групповые консультации	-

		<p>этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования.</p> <p>Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Особенности эмоциональной регуляции переговорного процесса и коммуникации участников переговорного процесса. Наиболее типичные ошибки ведения переговорного процесса и способы их преодоления.</p> <p>Посредничество как способ урегулирования конфликта. Посредничество как социально-психологический феномен и вид деятельности. Основные принципы деятельности посредника. Структура и</p>	Индивидуальная работа с обучающимся	1	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	29

		механизмы посреднической деятельности.				
2.4	Психотехнологии практики медиации	<p>Понятие медиации.</p> <p>Официальные медиаторы, неофициальные медиаторы.</p> <p>Современные технологии медиации: знакомство с конфликтом, работа с конфликтующими сторонами, ведение переговоров.</p> <p>Факторы, влияющие на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте.</p> <p>Тактики, используемые в медиации: тактика поочередного выслушивания, сделка, челночная дипломатия, давление на одного из оппонентов, директивное воздействие.</p>	Занятия лекционного типа	1	Занятия лекционного типа	-
			Занятия семинарского типа	2	Групповые консультации	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	-	Индивидуальная работа с обучающимся	1
			Самостоятельная работа обучающегося	35	Самостоятельная работа обучающегося	29

## 2.2 Перечень обеспечения СРС

При выполнении самостоятельной работы обучающемуся предоставляется следующее учебно-методическое обеспечение:

- информационные ресурсы, перечисленные в разделе 4 Информационные ресурсы данной программы;
- материалы, размещенные в разделах Диск, Задачи, Обсуждение, Сообщение, Wiki ПГ Психология управления конфликтами в организации Кампуса ВЭГУ 24;
- электронные курсы, размещенные в вертикальном меню Кампуса ВЭГУ;
- материалы лекционных и практических занятий по дисциплине бакалавриата 37.03.01 Психология (направленности) «Психология труда и организационная психология»

## 3. Фонд оценочных средств

### 3.1 Этапы формирования компетенций

Компетенция		Этапы формирования			
код	содержание	знания	умения	навыки	опыт

1	2	3	4	5	6
<b>ПК-1</b>	способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности	<u>Знать:</u> - стандартные программы, направленные на развитие конструктивного поведения в конфликтной ситуации	<u>Уметь:</u> - подбирать и разрабатывать стандартные программы, направленные на развитие конструктивного поведения в конфликтной ситуации	<u>Владеть:</u> - навыками реализации стандартных программ, направленных на развитие конструктивного поведения в конфликтной ситуации	<u>Иметь опыт:</u> - реализации стандартных коррекционно-развивающих программ, направленных на развитие конструктивного поведения в конфликтной ситуации
<b>Контрольные вопросы и задания</b> - Типы конфликтов в организациях; - Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов; - Диагностика и прогнозирование конфликтов; - Предупреждение и профилактика конфликтов; - Причины и условия стимулирования конфликтов; - Методы регулирования конфликтов; - Основные технологии разрешения конфликтов; - Переговоры как способ разрешения конфликта; - Технология переговорного процесса; - Медиаторство и регулирование конфликта; - Факторы конструктивного поведения в конфликте; - Конфликтная конгруэнтность личности: структура и функции; - Основные этапы и функции переговорного процесса; - Признаки и функции эскалации конфликта; - Конфликт и копинг-поведение личности; - Психологическая зрелость личности: структура и функции; - Социально-психологический тренинг как фактор управления конфликтом; - Развитие личности в конфликте: психологические предпосылки и технологии;					

<b>ПК-3</b>	- способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	<u><b>Знать:</b></u> - базисные психотехнические приемы психологического сопровождения личности/организации в ситуации конфликта	<u><b>Уметь:</b></u> - реализовывать программы психологического сопровождения личности/организации в ситуации конфликта	<u><b>Владеть:</b></u> - навыками тренинговой деятельности, направленной на урегулирование конфликтов в организации	<u><b>Иметь опыт:</b></u> - реализации тренинговых организационных программ, направленных на урегулирование конфликтов в организации
	<b>Контрольные вопросы и задания</b> - Влияние стрессов на возникновение и развитие конфликтов; - Самоменеджмент как профилактика конфликтного взаимодействия; - Стратегии разрешения конфликтов и основные способы их реализации;				

### 3.2 Показатели, критерии и шкала оценивания

3.2.1 Для оценивания компетенций обучающегося на этапе их формирования по результатам освоения программы данной дисциплины применяется двухбалльная шкала оценивания (оценки «зачтено» или «не зачтено») и четырехбалльная шкала оценивания (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

3.2.2 При применении технологий, использующих иные шкалы измерения (тестирование, балльно-рейтинговой, рейтинговой и т.д.), они для окончательного оформления переводятся:

а) в двухбалльную шкалу по следующим параметрам: 50 и более процентов максимально-возможной суммы – «зачтено», менее 50 % - «не зачтено»;

б) в четырехбалльную шкалу по следующим параметрам: 90 и более процентов максимально-возможной суммы – «отлично», 70-89% - «хорошо», 50-69% - «удовлетворительно», менее 50 % - «неудовлетворительно».

3.2.3 При формировании оценки обучающегося используются следующие показатели и критерии оценивания результатов освоения программы данной дисциплины и соответствующего этапа формирования компетенций обучающегося:

а) для двухбалльной шкалы

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«зачтено»	как минимум, твердое владение материалом в рамках программы	при изложении правильного в основном ответа обучающимся допускаются лишь отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются отдельные затруднения в выполнении практических заданий
«не зачтено»	невладение значительной (и значимой)	при изложении ответа обучающимся допускаются принципиальные ошибки, с большими затрудне-

	частью материала программы	ниями выполняются практические задания, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету
--	----------------------------	--

б) для четырехбалльной шкалы

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«отлично»	усвоение программы в полном объеме	задание выполнено без замечаний, полное и логически стройное изложение содержания при ответе или в отчете, тесное увязывание теории вопроса с практикой, отсутствие затруднений с объяснением всех аспектов выполнения задания, хорошее владение умениями и навыками по программе, знание монографической литературы, наличие умений самостоятельно обобщать и излагать материал
«хорошо»	твердое владение материалом в рамках программы	задание выполнено без существенных замечаний, грамотное изложение ответа (отчета), отсутствие существенных неточностей, правильное применение теоретических положений и владение необходимыми навыками при выполнении практических заданий
«удовлетворительно»	владение только основным материалом программы	задание в основном выполнено, допущение неточностей при правильном в основном ответе, нарушение последовательности в его изложении, не усвоение отдельных существенных деталей, наличие затруднений в выполнении практических заданий
«неудовлетворительно»	невладение значительной (и значимой) частью материала программы	задание не выполнено, допуск обучающимся при ответе принципиальных ошибок, большие затруднения при выполнении практических работ, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету

3.2.4 Аттестация по данной дисциплине может осуществляться по балльно-рейтинговой системе (далее - БРС), которая представляет собой строго последовательное прохождение обучающимся контрольных (реперных, рубежных) точек (далее – КТ-1, КТ-2 и т.д.) с получением оценки за качество показанных результатов в виде определенной конечной суммы баллов. При этом используются следующие индикаторы начисления баллов.

3.2.4.1 Общее количество баллов БРС распределяется следующим образом:

- за прохождение предварительного этапа – 20 баллов;
- за прохождение первой контрольной точки – до 20 баллов;
- за прохождение второй контрольной точки – до 20 баллов;
- за прохождение третьей контрольной точки – до 20 баллов.

3.2.4.2 Перевод набранной суммы по итогам всей БРС в двухбалльную или четырехбалльную шкалу оценивания осуществляется по следующим параметрам:

- 40 и более баллов – «зачтено», менее 40 - «не зачтено»;
- 72 и более баллов – «отлично», 56-71 баллов - «хорошо», 40-55 баллов - «удовлетворительно», менее 40 баллов - «неудовлетворительно».

3.2.4.3 За прохождение предварительного этапа начисляется до 20 баллов пропорционально изученным обучающимся разделам лекционного материала и набранным при тестировании в самом представленном для изучения ресурсе количеству баллов.

3.2.4.4 Начисление баллов по рубежной аттестации по первой контрольной точке осуществляется в зависимости от результативности участия на вебинаре.

3.2.4.4.1 При он-лайн участии на вебинаре баллы начисляются по следующим критериям:

1) 5 баллов, если участие ограничилось только присутствием или одним нерезультативным действием (вопрос или выступление не соответствовали теме);

2) 10 баллов, если были два и более нерезультативных действия;

3) 15 баллов, если среди двух или более произведенных обучающимся действий как минимум одно было результативным (правильное изложение материала, точно заданный вопрос, аргументированная и объективная рецензия);

4) 20 баллов, если все произведенные обучающимся два и более действий были результативными.

3.2.4.4.2 При просмотре вебинара в записи и предоставлении обучающимся письменного отзыва о нем, определяются следующие степени и суммы баллов:

1) 5 баллов, если отзыв написан формально, малосодержательно, но свидетельствует о просмотре всего вебинара;

2) 10 баллов, если в отзыве достаточно аргументировано выделены позитивная (что понравилась, было понятно, интересно) и (или) негативная (что не понравилась, было непонятным, неинтересным) стороны вебинара;

3) 15 баллов, если в отзыве есть обоснованное, логичное сопоставление позитивных и негативных итогов занятия;

4) 20 баллов, если отзыв в дополнение к третьему уровню содержит существенные предложения по улучшению организации вебинара или аргументировано описывает проблему, сформировавшуюся по итогам вебинара.

3.2.4.5 При тестировании по второй контрольной точке, если тестовые задания имеют разные степени сложности, каждые 5% максимально-возможной суммы правильных ответов приравнивается одному баллу БРС.

При равной сложности всех тестовых заданий каждый правильный ответ приносит 1 балл БРС.

3.2.4.6 Творческая аттестационная работа оценивается по шестибалльной шкале (0 баллов – отсутствует, 1 балл – имеется, но абсолютно не соответствует заданию и (или) дисциплине, 2 балла – в большей части не соответствует заданию (дисциплине), хотя есть определенное приближение к сути задания (дисциплины), 3 балла – суть задания выявлена, но неполно, 4 балла – имеются только отдельные неточности, 5 – нет претензий к исполнению) по следующим направлениям:

- определение и фиксация проблемы;
- формулирование ответа (рабочей гипотезы);

- аргументы и иллюстрации в пользу ответа (рабочей гипотезы);
- использование концептуального и понятийного аппарата дисциплины.

Сумма набранных баллов за все 4 направления является количеством баллов БРС, начисляемых в общий рейтинг за третью контрольную точку.

### **3.3 Типовые контрольные задания**

3.3.1 При подготовке обучающегося к аттестации и при оценивании результатов освоения программы данной дисциплины (для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы) используются типовые контрольные задания по:

- истории развития той отрасли знания, изучению которой посвящена данная дисциплина (модуль); объекту, предмету и методам (инструментам), применяемым в данной дисциплине (модуле); месту, значению данной дисциплины (модуля) в деятельности человека и ее связям с другими дисциплинами (модулями); проблемам и задачам, решаемым в рамках данной дисциплины (модуля) и т.д.;

- существо теорий, концепций, систем описания и объяснения, гипотез, выдвигаемых в рамках данной дисциплины, а также категориям и понятиям (терминам), являющимся существенными для данной дисциплины;

- применению компетенций, сформированных в ходе освоения программы, для решения конкретной задачи, объяснения конкретного факта (явления), разрешения конкретной ситуации и т.д.

3.3.2 Данные типовые задания при проведении конкретных аттестационных испытаний переформатируются в вопросы аттестационных билетов или тестовые задания в соответствии с правилами, установленными для Фонда оценочных средств Академии ВЭГУ. По предметам вопросов типовых заданий могут быть сформулированы несколько различающихся по форме и аспекту рассмотрения вопросов аттестационных билетов, тестовых заданий или тем письменных работ. Комплекты вопросов для аттестационных билетов, тестовых заданий и тем в виде соответствующих баз хранятся в Центре аттестации Академии ВЭГУ в режиме конфиденциальности и предъявляются в виде набора аттестационных билетов, тестов или отдельной темы, формируемых по установленным в Академии ВЭГУ правилам, на каждую конкретную аттестацию.

3.3.3 Типовые контрольные задания для подготовки и проведения промежуточной аттестации:

- Понятие и виды конфликта;
- Классификационные основания конфликта;
- Междисциплинарные особенности конфликтологии;
- Основные этапы и перспективы развития отечественной конфликтологии;
- Основные этапы и перспективы развития зарубежной конфликтологии;
- Современные теории конфликта;
- Методы исследования конфликтов;
- Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера;

- Конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа;
- Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга;
- Сущность и основные признаки конфликта;
- Деструктивные функции конфликтов;
- Конструктивные функции конфликта;
- Причины конфликтов;
- Структура конфликта: объективные составляющие;
- Структура конфликта: субъективные составляющие;
- Участники конфликта и их характеристика;
- Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь;
- Основные типологии социальных конфликтов;
- Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика;
- Возникновение и формирование конфликтной ситуации;
- Конфронтация и инцидент в динамике конфликта;
- Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта;
- Понятие и особенности эскалации конфликта;
- Понятие и основные формы завершения конфликта;
- Конфликты в социальной сфере: понятие, специфика, типология;
- Организационно-управленческие конфликты, их сущность, причины и виды;
- Типы конфликтов в организациях;
- Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов;
- Управление конфликтом: понятие и этапы деятельности по управлению конфликтами;
- Диагностика и прогнозирование конфликтов;
- Предупреждение и профилактика конфликтов;
- Причины и условия стимулирования конфликтов;
- Методы регулирования конфликтов;
- Переговоры как метод регулирования конфликтов. Роль «третьей стороны» в переговорах;
- Основные технологии разрешения конфликтов;
- Стратегии разрешения конфликтов и основные способы их реализации;
- Переговоры как способ разрешения конфликта;
- Технология переговорного процесса;
- Медиаторство и регулирование конфликта;
- Понятие посреднических отношений, носители, виды;
- Факторы конструктивного поведения в конфликте;
- Конфликтная конгруэнтность личности: структура и функции;
- Основные этапы и функции переговорного процесса;
- Признаки и функции эскалации конфликта;
- Конфликт и копинг-поведение личности;
- Психологическая зрелость личности: структура и функции;

- Социально-психологический тренинг как фактор управления конфликтом;
- Конфликтная компетентность руководителя: структура и функции;
- Развитие личности в конфликте: психологические предпосылки и технологии;
- Понятие межличностных конфликтов, их причины;
- Особенности межличностных конфликтов в организации, их динамика;
- Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны;
- Групповой процесс: особенности, динамика;
- Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация;
- Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения;
- Последствия и функции внутригруппового конфликта;
- Предупреждение межличностных и групповых конфликтов;
- Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания;
- Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение и регулирование;
- Трудовые конфликты и пути их разрешения;
- Особенности инновационных конфликтов;
- Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов;
- Особенности педагогических конфликтов;
- Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности;
- Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники;
- Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций;
- Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах;
- Переговорные стили, их особенности;
- Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения;
- Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов;
- Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология;
- Место конфликтологии в системе наук об обществе;
- Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия;
- Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения;
- Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации;
- Влияние совместимости и сплоченности на возникновение конфликта в производственной группе;
- Типология и специфика конфликтов в организации;
- Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния;

- Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования;
- Социально-трудовые конфликты;
- Конфликты в системе «человек-человек»;
- Имидж руководителя как средство конструктивного влияния на конфликты;
- Значение конфликтологических знаний в профессиональной и управленческой деятельности;
- «Управленческая решетка» Р.Блейка и Дж.С.Мутон как технология управления внутригрупповыми конфликтами;
- Модели поведения в конфликте и их влияние на завершение конфликта;
- Теоретико-игровая модель конфликта;
- Влияние стрессов на возникновение и развитие конфликтов;
- Самоменеджмент как профилактика конфликтного взаимодействия;
- Роль стереотипов в возникновении конфликтов.

#### 3.3.4 Типовые (примерные) темы для письменных работ:

*Темы творческих аттестационных работ:*

- Опишите факторы успешности переговорного процесса;
- Аутогенная тренировка как метод психологической коррекции конфликтного поведения;
- Проведите самоанализ своего поведения в конфликтной ситуации;
- аннотация: Конфликтология: управление конфликтами: Management of the conflicts: учебник / Ю.Ф. Лукин – М.: Академический Проект; Трикста, 2007;
- рецензия: Психология конфликта и переговоры : учеб. пособие / Б.И. Хасан. - 4-е изд., стер. – М. : Академия, 2008;
- аннотация: Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта : учеб. пособие / Б.И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003.

### 3.4 Методические материалы по процедурам оценивания

3.4.1 Методика (в том числе технологические и организационные аспекты), определяющая процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, установлены положениями об организации образовательной деятельности по программам высшего образования, о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации, о балльно-рейтинговой системе аттестации, о фонде оценочных средств и изданными в соответствии с ними другими локальными нормативными актами, в т.ч. внутривузовскими стандартами, Академии ВЭГУ.

3.4.2 Обеспечение аттестации в Академии ВЭГУ должно удовлетворять, в первую очередь, требованиям нацеленности на результат обучения, системности, унификации и объективности, что на практике означает следующие:

- применение единых критериев оценивания по всем образовательным программам;

- сопряженность всех видов контрольные измерительных материалов с конечными компетенциями и друг с другом (высокая степень валидности) и их репрезентативность с содержанием программы;
- выведение итоговых оценок по результатам проверки знаний, умений и навыков по всем дидактическим единицам оцениваемой программы;
- применение единых контрольные измерительных материалов и процедур аттестации к обучающимся всех форм и технологий обучения;
- привлечение к осуществлению аттестации не задействованных в под-процессе обучения обучающихся, в т.ч. практикующих специалистов необразовательных организаций;
- широкое применение инструментальной среды;
- обязательная экспертиза текстов письменных работ (и других видов оформления результатов проектирования) на авторство (отсутствие заимствований, плагиата, копирования);
- ежегодное обновление тем письменных работ.

Порядок разработки, использования и хранения контрольных измерительных материалов (включая требования к режиму их защиты, порядку и условиям размещения информации, содержащейся в контрольных измерительных материалах, в сети «Интернет») устанавливается в соответствии с федеральными требованиями положением Академии ВЭГУ о фонде оценочных средств.

3.4.3 При организации аттестации обучающихся в Академии ВЭГУ обязательно исполнение следующих положений:

- аттестации подлежат только образовательные программы, назначенные для данного аттестуемого (правилами приема, учебными планами и другими соответствующими документами);
- аттестацию может проводить только тот обучающий (эксперт), который закреплен для данной процедуры по данной группе аттестуемых;
- аттестация проводится только с использованием утвержденных контрольные измерительных материалов и по утвержденной форме и процедуре;
- аттестация проводится только для тех обучающихся, которые имеют соответствующий допуск;
- результаты аттестации должны быть зафиксированы в утвержденных для этого документах.

## 4. Информационные ресурсы

### 4.1 Основная учебная литература

№ п/п	Выходные данные основной учебной литературы	Адрес доступа к полнотекстовому варианту в Электронно-библиотечной системе Академии ВЭГУ
1	Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 206 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/513292">https://urait.ru/bcode/513292</a>
2	Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов /	<a href="https://urait.ru/bcode/514442">https://urait.ru/bcode/514442</a>

	С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 219 с.	
3	Электронный курс «Психология управления конфликтами в организации» (Часть 1)..	<a href="https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=815">https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=815</a>
4	Электронный курс «Психология управления конфликтами в организации» (Часть 2)..	<a href="https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=924">https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=924</a>

#### 4.2 Дополнительная учебная литература

№ п/п	Выходные данные дополнительной учебной литературы	Адрес доступа к полнотекстовому варианту (в ЭБС Академии ВЭГУ или других ресурсах в сети «Интернет»)
1	Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. - 2-е изд., испр. и доп. -Москва : Издательство Юрайт, 2023. -203 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/516758">https://urait.ru/bcode/516758</a>
2	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 204 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/514511">https://urait.ru/bcode/514511</a>
3	Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 351 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/514509">https://urait.ru/bcode/514509</a>

#### 4.3 Ресурсы сети «Интернет»

№ п/п	Наименование ресурса	Адрес доступа к полнотекстовому варианту (в ЭБС Академии ВЭГУ или других ресурсах в сети «Интернет»)
<b>Современные профессиональные базы</b>		
1	Институт Психологии РАН	<a href="http://ipras.ru/">http://ipras.ru/</a>
2	Институт развития личности	<a href="http://www.ipd.ru/">http://www.ipd.ru/</a>
3	Институт эволюционной психологии и биохимии им. И.М. Сеченова	<a href="http://www.iephb.ru/">http://www.iephb.ru/</a>
4	Министерство здравоохранения Российской Федерации	<a href="https://www.rosminzdrav.ru/">https://www.rosminzdrav.ru/</a>
5	Министерство образования и науки Российской Федерации	<a href="https://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/">https://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/</a>
6	Министерство труда и социальной защиты РФ	<a href="https://rosmintrud.ru/">https://rosmintrud.ru/</a>
7	НИИ психотехнологий	<a href="http://www.psycor.ru/">http://www.psycor.ru/</a>
<b>Информационные справочные системы</b>		
1	Агентства психологических новостей PsyPress.ru	<a href="http://psypress.ru/">http://psypress.ru/</a>
2	Консультант Плюс	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>
3	Портал «Академическая психология – практике»	<a href="http://www.portal-psychology.ru/">http://www.portal-psychology.ru/</a>
4	«Психологическая лаборатория»	<a href="http://vch.narod.ru">http://vch.narod.ru</a>
5	Тренинги в России	<a href="http://www.trainings.ru">http://www.trainings.ru</a>
<b>Иные ресурсы Интернет</b>		

1	«Библиотека психологической литературы» BOOKAP	<a href="http://bookap.info">http://bookap.info</a>
2	«Психологический навигатор»	<a href="http://www.psynavigator.ru/">http://www.psynavigator.ru/</a>
3	«Психология и бизнес онлайн»	<a href="http://www.psycho.ru">http://www.psycho.ru</a>
4	«Флогистон: Психология из первых рук»	<a href="http://flogiston.ru/library">http://flogiston.ru/library</a>
5	Библиотека сайта «Пси-Фактор» — «Практическая информация для нового качества жизни»	<a href="http://psyfactor.org/lybr.htm">http://psyfactor.org/lybr.htm</a>
6	Журнал «Вопросы психологии»	<a href="http://www.voppsy.ru">http://www.voppsy.ru</a>
7	Каталог архивов сайтов и книг ZipSites.ru	<a href="http://www.zipsites.ru/psy/psylib/">http://www.zipsites.ru/psy/psylib/</a>
8	Научный электронный журнал «Психологические исследования»	<a href="http://www.psystudy.com/">http://www.psystudy.com/</a>
9	Образовательный видеопортал UniverTV.ru	<a href="http://univertv.ru/lekcii_po_psihologii/">http://univertv.ru/lekcii_po_psihologii/</a>
10	Портал психологических изданий PsyJournals.ru	<a href="http://psyjournals.ru/topic/index.shtml">http://psyjournals.ru/topic/index.shtml</a>
11	Словопедия	<a href="http://www.slovopedia.com">http://www.slovopedia.com</a>

## 4.4 Информационные технологии

### 4.4.1 АСО Академии ВЭГУ

Образовательный процесс по данной дисциплине в Академии ВЭГУ ведется с широким использованием Автоматизированной системы обучения. В частности, применяются следующие составные части (модули) АСО:

№ п/п	Полное наименование	Область применения в образовательной деятельности
1.	«1С-Битрикс: внутренний портал учебного заведения»	<p>Платформа для интеграции всех сервисов и создания виртуальных рабочих кабинетов участников образовательного процесса.</p> <p>1. Создание ЭИОС для обучающегося:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- редактирование индивидуального учебного плана, обучающегося;</li> <li>- изучение материалов по доступным дисциплинам (модулям) (электронный курс, материалы для самоконтроля и прохождения аттестации, расписание трансляций лекций, очных занятий и вебинаров, просмотр видео материалов);</li> <li>- средства электронных коммуникаций (форумы, комментарии, чат) для общения с участниками процесса обучения (в учебной и предметных группах);</li> <li>- просмотр электронной зачётной книжки;</li> <li>- получение информации о набранных кредитах (оценках);</li> <li>- автоматическое зачисление в предметные и учебные группы;</li> <li>- формирование портфолио обучающегося (данные по IMS ePortfolio Specification (<a href="http://www.imsglobal.org/ep/">http://www.imsglobal.org/ep/</a>);</li> <li>- биллинговая система (on-line оплата обучения, просмотр истории оплаты).</li> </ul> <p>2. Создание ЭИОС для обучающего:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации по нагрузке;</li> <li>- планирование и проведение вебинаров;</li> <li>- разработка и экспертиза контрольно-измерительных</li> </ul>

		<p>материалов (КИМ);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проверка эссе обучающихся;</li> <li>- средства электронных коммуникаций (форумы, комментарии, чат) для общения с участниками процесса обучения (в учебных и предметных группах);</li> <li>- публикация мультимедийного обучающего контента;</li> <li>- формирование персонального портфолио.</li> </ul> <p>3. Для организаторов образовательного процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- система мониторинга (получение информации об активности пользователей; организация опросов пользователей);</li> <li>- участие в группах (учебных, предметных, общих);</li> <li>- поддержка основных элементов коммуникаций (форумы, комментарии);</li> <li>- оценивание и организация объектов социальной сети;</li> <li>- отслеживание рейтингов и достижений;</li> <li>- публичное портфолио пользователя;</li> <li>- работа с заявками (отправка, отслеживание выполнения).</li> </ul>
2.	«Компас-В» на платформе «1С: Предприятие 8.2»	<p>Автоматизирует работу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приёмной комиссии (ведение базы абитуриентов, зачисление на обучение, финансовые и маркетинговые отчёты),</li> <li>- деканата (документооборот приказов по движению обучающихся, репозиторий документов обучающихся, оповещение обучающихся по электронной почте, SMS),</li> <li>- учебно-методического управления (ведение базы преподавателей, формирование и учёт учебной нагрузки).</li> </ul>
3.	Программный комплекс «Автоматизированная среда аттестации АСА»	<p>Автоматизирует процедуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработки, экспертизы и публичной экспертизы контрольно-измерительных материалов;</li> <li>- формирования и использования фонда оценочных средств по конкретным программам, дисциплинам (модулям, предметам, видам учебной работы);</li> <li>- проведения обучения с использованием балльно - рейтинговой системы (БРС);</li> <li>- допуска, проведения приема экзаменов, зачетов, письменных аттестационных работ;</li> <li>- видеопротоколирования процесса аттестации;</li> <li>- оформления документации по процессам аттестации (аттестационных ведомостей, заявлений на оплату выполненной обучающимися работы, отчетов);</li> <li>- контроля успеваемости обучающихся;</li> <li>- мониторинга удовлетворенности обучающимися качеством контрольно-измерительных материалов и процедурами аттестации.</li> </ul>
4.	Система программных продуктов LMS Moodle	<p>Используется для:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- публикации электронных курсов;</li> <li>- просмотра результата прохождения электронного курса и последующего его учёта в рамках БРС.</li> </ul>

5.	Система автоматизации библиотек ИРБИС64	Используется для: организации доступа к электронной библиотеке для: просмотра полнотекстовых вариантов основной и дополнительной литературы; просмотра учебно-методических комплексов дисциплин.
6.	Программный продукт Автоматизированная информационная система библиотеки «Электронная библиотека»	Используется для организации процесса разработки и обновления полнотекстовых электронных версий учебных материалов и рабочих программ дисциплин.
7.	Открытое программное обеспечение «BigBlueButton»	Сервис интегрированный в АСО, используется для: - организации и проведения вебинаров, интерактивных занятий, on-line консультаций и лекций; - просмотра записей вебинаров

#### **4.4.2 Специальные информационные технологии**

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплине, включает следующий перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

<b>№</b>	<b>Наименование ПО</b>	<b>Тип лицензионного документа</b>
1.	Adobe Reader 8	лицензионное соглашение с компанией Adobe(Свободное ПО)
2.	Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows	лицензия № 1FB6-170208-101930-190-411
3.	OpenOffice 2.1	лицензия Apache License 2.0 (Свободное ПО)
4.	VLC 1.1.11	лицензия GNU LGPL (Свободное ПО)
5.	Microsoft Office 2007	лицензия № 43509314
6.	Mozilla Firefox	лицензия GNU (Свободное ПО)
7.	Google Chrome	лицензия LGPL (Свободное ПО)
8.	Statistica 10	акт на передачу прав № 11 от 01 февраля 2012
9.	7Zip	лицензия GNU LGPL (Свободное ПО)
10.	Google Chrome	лицензия LGPL (Свободное ПО)
11.	NVDA 2014.4	лицензия GNU GPL (Свободное ПО)
12.	Microsoft Windows 7 Professional Academic Open License	лицензия № 62875440
13.	Microsoft Windows XP	лицензия № 47177761

#### **4.5 Материально-техническая база**

4.5.1 В процессе обучения данной дисциплины используется специальный виртуальный учебный кабинет – предметная группа модуля «Кампус ВЭГУ 24» (далее – ПГ).

4.5.2 Информационно-предметная среда ПГ размещается в разделах меню ПГ, а так же в разделах и подразделах меню «Кампус ВЭГУ 24».

Размещение материалов (или обеспечение прямого доступа к информационным ресурсам) в разделах меню «Кампус ВЭГУ 24» осуществляется в централизованном порядке структурными подразделениями Академии ВЭГУ (материалы Электронно-библиотечной системы, локальные нормативные акты Академии ВЭГУ, записи проведенных учебных занятий и т.п.).

В разделах меню ПГ размещение материалов организовывается преподавателем, являющимся владельцем данной ПГ (т.е. закрепленным за реализацией данной дисциплины).

4.5.3 Взаимодействие обучающихся в ПГ осуществляется на принципах тьюторинга и интерактива.

Тьюторинг осуществляется посредством постановки преподавателем задач перед обучающимся, консультирования, проверки и оценивания исполнения задач.

Интерактивный метод обучения обеспечивается организацией преподавателем в ПГ взаимодействия обучающихся друг с другом в сфере освоения программы дисциплины в разных формах и способах, в т.ч.:

- обязательных в рамках этапа (контрольных точек) БРС и факультативных занятий в форме дискуссий, групповой (командной) творческой работы, группового проектирования, кейс-метода, «мозгового штурма» или игры;
- широким использованием ПГ для общего обмена мнениями при постоянном контроле со стороны преподавателя и корректировки оценок и поощрения лучших сообщений;
- вовлечения обучающихся в формирование базы знаний.

4.5.4 Для ведения образовательной деятельности в учебных корпусах Академии ВЭГУ имеются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Они укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, в т.ч. презентации ППС по дисциплине. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду Академии ВЭГУ.

Для изучения данной дисциплины в Академии ВЭГУ имеются:

- учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа Кабинет прикладной психологии (мобильное мультимедийное оборудование: экран ScreenMedia; проектор Toshiba TDP-T100 DLP, проектор InFocus IN26+DLP, ноутбук Acer Aspire 3613LC, ноутбук Asus X551CA., Телевизор/Thomson., стенды: «Теории мотивации», «Принципы управления по А. Файоллю», «Сравнительные характеристики работы команд и групп», «Функции управления», «Сравнительная характеристика американской и японской моделей менедж-

мента», «Функции конфликтов», «Методы управления конфликтной ситуацией», «Уровни конфликтов в организации». Учебные столы, стулья, учебная доска с подсветкой, кафедра, вешалки, Wi-Fi);

- учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (мобильное мультимедийное оборудование: экран ScreenMedia; проектор Toshiba TDP-T100 DLP, проектор InFocus IN26+DLP, ноутбук Acer Aspire 3613LC, ноутбук Asus X551CA. Стенды, учебные столы, стулья, учебная доска с подсветкой, кафедра, Телевизор/LG, Wi-Fi);

- учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (мобильное мультимедийное оборудование: экран ScreenMedia; проектор Toshiba TDP-T100 DLP, проектор InFocus IN26+DLP, ноутбук Acer Aspire 3613LC, ноутбук Asus X551CA. Стенды, учебные столы, стулья, учебная доска с подсветкой, кафедра, Телевизор/LG, Wi-Fi);

- помещение для самостоятельной работы (стенды-памятки по работе с ЭБС Академии ВЭГУ, а так же в системе Кампус ВЭГУ24; стенды – памятки по работе с компьютерной техникой. Компьютерные столы, стулья, мониторы - Монитор/Benq, системные блоки, Телевизор/LG., антивирусная программа «Kaspersky», текстовый редактор «Microsoft Word», табличный редактор «Excel», программа для презентаций «Power Point», ОС «Windows», программа «Statistica»);

- учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации Компьютерный класс (стенды-памятки по работе с ЭБС Академии ВЭГУ, а так же в системе Кампус ВЭГУ24; стенды – памятки по работе с компьютерной техникой. Компьютерные столы, стулья, мониторы - Монитор/Benq, системные блоки, Телевизор/LG., антивирусная программа «Kaspersky», текстовый редактор «Microsoft Word», табличный редактор «Excel», программа для презентаций «Power point», ОС «Windows», программа «Statistica»).

Для студентов электронной формы обучения в Академии ВЭГУ имеются:

- виртуальный аналог ПГ Психология управления конфликтами в организации <https://cp.insto.ru> (Платформа «1С-Битрикс: внутренний портал учебного заведения»); Корпоративная информационная система «Компас-В» на платформе «1С: Предприятие 8.2»; Программный комплекс «Автоматизированная среда аттестации АСА»; Система дистанционного обучения Moodle, «Big Blue Button», Информационная система «Антиплагиат», Система автоматизации библиотек ИРБИС64, Электронно-библиотечная система «IPRbooks», Электронно-библиотечная система «Лань», Образовательная платформа «Юрайт»).

Полный перечень материально-технического обеспечения по дисциплине указан в Справке о материально-техническом обеспечении основной профессиональной образовательной программы высшего образования.

## **5. Методические указания обучающемуся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов.

В рамках дисциплины предполагается изучение следующих разделов:

- Теоретические аспекты управления конфликтом;
- Практические аспекты управления конфликтом.

Ключевыми понятиями раздела 1 «Теоретические аспекты управления конфликтом» являются: конфликт, структура конфликта, динамика конфликта, функции конфликта. В этом разделе студенты ознакомятся с содержательными и процессуальными аспектами управления конфликтом, а также с диагностикой конфликта.

Ключевыми понятиями раздела 2 «Практические аспекты управления конфликтом» являются: медиация, конгруэнтность, фасилитация, стратегия поведения в конфликте. В этом разделе студенты познакомятся с основными практическими аспектами управления организационным конфликтом, а также с его прогнозированием и предупреждением. Будут рассмотрены вопросы психотехнологии практики медиации и переговорного процесса.

По курсу «Психология управления конфликтами в организации» предусмотрено выполнение студентами различных видов самостоятельной работы. Предполагаются самостоятельные задания на изучение теоретических основ (отзывы на статьи, анализ научных и научно-методических работ). Выполнение данных заданий позволит аналитически оценить существующие проблемы и перспективы развития психологии организационного конфликта. А также предполагаются самостоятельные задания, как на изучение теоретических основ психологии конфликта, так и вопросы и задания практического характера.

По каждому разделу предусмотрено выполнение студентами различных видов самостоятельной работы.

- самостоятельная работа во время основных аудиторных занятий (лекций, семинаров);
- самостоятельная работа под контролем преподавателя в форме плановых консультаций и творческих контактов;
- внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении студентом домашних заданий учебного и творческого характера.

По итогам освоения дисциплины предусмотрена текущая, рубежная, промежуточная аттестация. В рамках текущей аттестации предполагается использование следующих форм оценочных средств: активность студента, участие в интерактивных формах занятий. Рубежная аттестация предусмотрена в форме письменных аттестационных работ, компьютерного тестирования в виде 3-х рубежных точек.

Для подготовки к аттестации рекомендуется:

- изучить лекционный и практический материал;
- изучить материалы, представленные по данной дисциплине в библиотеке Академии ВЭГУ или воспользоваться электронной библиотекой;
- использовать самообучающие программы;
- контролировать уровень своих знаний тестами-тренингами.

## **6. Особенности освоения дисциплины (модуля) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

6.1 Выбор методов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определяются исходя из их доступности для данной категории обучающихся, определяется содержанием обучения, исходным уровнем имеющихся знаний, уровнем профессиональной подготовки педагогов, особен-

ностями восприятия информации обучающимися. В образовательном процессе предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социальной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата.

6.2 В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: – надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

6.3 Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

6.4 Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории обучающихся	Формы предоставления
С нарушением слуха	в печатной форме; в форме электронного документа
С нарушением зрения	в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

6.5 Процедура промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3. доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

6.6 Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах, а также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Проректор по учебно-научной и  
воспитательной работе

А.О. Целищев