

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 20.05.2026 19:05:17  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

**Б1.В. ДЭ.03.02 «Управление конфликтами в организации»**

индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**37.04.01 «Психология»**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Социальная психология и организационное консультирование**

(наименование образовательной программы)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2026

Санкт-Петербург

**Автор(ы)–составитель(и):**

к.пс.н. доц. Огарева Е.И.

**Заведующий кафедрой** социальных технологий: доктор политических наук, доцент, профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

**РПД Б1.В.ДЭ.03.02 «Управление конфликтами в организации»** одобрена на заседании кафедры социальных технологий.

Протокол №6 от «23» марта 2026г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В. ДЭ.03.02 «Управление конфликтами в организации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом индикаторов достижения результатов освоения образовательной программы:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК -4	Способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК-4.2	Использует коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	<p>УК-4.2. 3-1 Знать основные особенности деловой и научной коммуникации на изучаемом иностранном языке в предусмотренном данной программой круге профессиональных ситуаций;</p> <p>УК-4.2 3-2 Знать закономерности публичного выступления.</p> <p>УК-4.2 3-3 Знать основные особенности деловой и научной коммуникации на изучаемом иностранном языке в предусмотренном данной программой круге профессиональных ситуаций;</p> <p>УК-4.2 3-4 Знать основы психодидактики высшей школы, структуру педагогической деятельности преподавателя, ее содержание и технологии обучения</p> <p>УК-4.2 3-5 Знать закономерности публичного выступления.</p> <p>УК-4.2 У-1 Уметь воспринимать на слух нормативную речь на иностранном языке общего и профессионального содержания, а также адекватно реагировать в форме вопросов и аргументированных ответов;</p> <p>УК-4.2 У-2 Уметь владеть вниманием аудитории</p> <p>УК-4.2 У-3 Уметь реализовывать</p>

					<p>цели и учебные задачи по психологическим дисциплинам с опорой на знания механизмов и закономерностей усвоения</p> <p>УК-4.2 У-5 Уметь владеть вниманием аудитории</p>
	УК-5	Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	УК-5.2	Выбирает стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>УК-5.2. 3-1 Знать этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей.</p> <p>УК-5.2. 3-2 Знать о возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности.</p> <p>УК-5.2. 3-3 Знать принципы функционирования профессионального коллектива, роли корпоративных норм и стандартов.</p> <p>УК-5.2. 3-4 Знать этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей.</p> <p>УК-5.2. 3-5 Знать о возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности.</p> <p>УК-5.2. У-1 Уметь учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия.</p> <p>УК-5.2. У-2 Уметь работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности.</p>
<p>ПКс-4.2. 3-1. Знает порядок предоставления социальных услуг</p> <p>ПКс-4.2. 3-2. Знает порядок</p>	ПКс-4	Способен применять техники построения и реализации эффективной коммуникации	ПКс-4.2.	Применяет технику эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в	<p>ПКс-4.2. 3-1. Знает порядок предоставления социальных услуг</p> <p>ПКс-4.2. 3-2. Знает порядок взаимодействия и этика общения с лицами, признанными</p>

<p>взаимодействия и этика общения с лицами, признанными инвалидами (детьми-инвалидами), включая порядок оказания им помощи в преодолении барьеров на объекте и в обеспечении доступности услуг</p> <p>ПКс-4.2. 3-3. Знает Психологию управления, организационная психология</p> <p>ПКс-4.2. 3-4. Знает регламенты межведомственного взаимодействия и правила обмена профессиональной информацией между специалистами разных ведомств</p> <p>ПКс-4.2. 3-5. Знает методы активизации социальных, психологических ресурсов для подготовки специалистов межведомственного взаимодействия</p> <p>ПКс-4.2. 3-6. Знает техники эффективной коммуникации со специалистами</p> <p>ПКс-4.2. 3-7. Знает конфликтологи. (виды конфликтов, способы разрешения)</p> <p>ПКс-4.2. У-1. Умеет подбирать эффективные формы и методы психологической подготовки специалистов к межведомственному</p>		<p>и (или) переговорного процесса в организационной структуре, контролировать работу межведомственных групп по оказанию психологической помощи</p>		<p>организационной структуре, координирует работу межведомственных групп</p>	<p>инвалидами (детьми-инвалидами), включая порядок оказания им помощи в преодолении барьеров на объекте и в обеспечении доступности услуг</p> <p>ПКс-4.2. 3-3. Знает Психологию управления, организационная психология</p> <p>ПКс-4.2. 3-4. Знает регламенты межведомственного взаимодействия и правила обмена профессиональной информацией между специалистами разных ведомств</p> <p>ПКс-4.2. 3-5. Знает методы активизации социальных, психологических ресурсов для подготовки специалистов межведомственного взаимодействия</p> <p>ПКс-4.2. 3-6. Знает техники эффективной коммуникации со специалистами</p> <p>ПКс-4.2. 3-7. Знает конфликтологи. (виды конфликтов, способы разрешения)</p> <p>ПКс-4.2. У-1. Умеет подбирать эффективные формы и методы психологической подготовки специалистов к межведомственному характеру работы в соответствии с поставленными задачами</p> <p>ПКс-4.2. У-2. Умеет разрабатывать программы подготовки специалистов по основам межведомственного взаимодействия в ходе оказания социальной, в том числе психологической, помощи и социально-психологических услуг отдельным лицам и социальным группам</p> <p>ПКс-4.2. У-3. Умеет оценивать необходимость привлечения переводчика русского жестового</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>характеру работы в соответствии с поставленными задачами</p> <p>ПКс-4.2. У-2. Умеет разрабатывать программы подготовки специалистов по основам межведомственного взаимодействия в ходе оказания социальной, в том числе психологической, помощи и социально-психологических услуг отдельным лицам и социальным группам</p> <p>ПКс-4.2. У-3. Умеет оценивать необходимость привлечения переводчика русского жестового языка в случае недостаточного уровня владения жестовым языком у штатных специалистов</p> <p>ПКс-4.2. У-4. Умеет консультировать отдельных специалистов по вопросам межведомственного взаимодействия</p> <p>ПКс-4.2. У-5. Умеет взаимодействовать с лицами, признанными инвалидами (детьми-инвалидами), а также оказывать им необходимую помощь в преодолении барьеров, имеющихся в организации</p>					<p>языка в случае недостаточного уровня владения жестовым языком у штатных специалистов</p> <p>ПКс-4.2. У-4. Умеет консультировать отдельных специалистов по вопросам межведомственного взаимодействия</p> <p>ПКс-4.2. У-5. Умеет взаимодействовать с лицами, признанными инвалидами (детьми-инвалидами), а также оказывать им необходимую помощь в преодолении барьеров, имеющихся в организации</p> <p>ПКс-4.2. У-6. Умеет использовать современные технологии работы с информацией, базами данных и информационными системами для решения вопросов организации межведомственного взаимодействия, предоставления психологической помощи, оказания социально-психологических услуг отдельным лицам и социальным группам</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПКс-4.2. У-6. Умеет использовать современные технологии работы с информацией, базами данных и информационными системами для решения вопросов организации межведомственного взаимодействия, предоставления психологической помощи, оказания социально-психологических услуг отдельным лицам и социальным группам					
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 акад. часа, 54 астр. час.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Дисциплина реализуется в рамках очной формы обучения.

Для очной формы обучения учебным планом лекционный курс определен объемом 4 ак. часов. Практические занятия организуются по группам в виде семинаров и практикумов. Общий объем практических занятий 12 академических часов. Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 52 академических часов.

4 ч. контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

В рамках самостоятельной работы студенты изучают теоретический материал в целях подготовки к устному опросу и тестированию, выполняют профессионально-исследовательское задание (решают кейсы, пишут аналитические заключения и пр. ), готовятся к практическим контрольным заданиям).

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДЭ.03.02 «Управление конфликтами в организации» изучается в 3 семестре на 2 курсе. Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Управление конфликтами в организации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части профессионального цикла учебного плана по направлению подготовки магистратуры 37.04.01 – «Психология, направленность (профиль) «Социальная психология и организационное консультирование».

Изучение дисциплины логически, содержательно и методически взаимосвязано с такими дисциплинами как:

- Б1.О.05 Избранные проблемы социальной психологии (1 семестр 1 курса)

- Б1.В.01 Организационное развитие и управление организационными изменениями(2 семестр 1 курс)
- Б1.В.10 Психология управленческой деятельности (1 семестр 1 курса)  
Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются

студентами при прохождении следующих практик:

- Б2.О.02(П) Производственная практика в профильных организациях (4 семестр 2 курса);
- Б2.О.03(П) Научно-исследовательская (квалификационная) практика (4 семестр 2 курса).

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при прохождении практик и при в непосредственной профессиональной деятельности.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziiu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат.тэк	Контроль	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ПП	ПЗ									
Тема 1	Природа и сущность конфликта.		2		4								16	УО, Д	
Тема 2	Конфликты в организации.		1		4								16	УО, Д	
Тема 3	Социально-психологические особенности управления		1		4								20	УО/Д/ПЗ	

	организационными конфликтами.													
Промежуточная аттестация		4								4				Зачет
<b>Итого</b>		72	4		12					4			52	

Примечание:

*Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).*

*ВЛ – видео лекции.*

*ПП – практическая подготовка*

*ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).*

*ИК – индивидуальные консультации.*

*КСР – контроль самостоятельной работы*

*КЭ – консультации перед экзаменом*

*Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий*

*Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения*

*СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.*

*СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.*

*СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.*

*Т – тестирование.*

*ПЗ – практические задания.*

*ПР – проектная работа.*

*Д- доклад*

### **3.2. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Природа и сущность конфликта. УК-4.2, УК-5.2.**

Определение понятия конфликт. Общая теория конфликта. Субъект, предмет, объект конфликта. Участники конфликта. Причины и функции конфликтов. Конфликт как процесс. Динамические характеристики конфликта: острота, длительность, границы, последствия. Стадии конфликта. Предкон-фликтный период. Собственно конфликт (открытый период). Послеконфликтный период. Классификация конфликтов. Влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение. Схема конфликта и ее основные элементы.

#### **Тема 2. Конфликты в организации. - УК-4.2, УК-5.2.**

Конфликты в организации. Влияние конфликта на организацию. Элементы конфликта. Типология конфликтов. Формы завершения конфликта. Анализ конфликтов. Основные типы конфликтов в организации. Распределение ресурсов. Взаимозависимость обязанностей. Расхождения в целях. Различия в ценностях. Различия в жизненном опыте и манерах поведения. Плохие коммуникации. Позитивные (созидательные, ведут к развитию компании) и негативные (разрушительные, приводят к деградации компании); Конструктивные (основанные на объективных проблемах) и деструктивные (основанные на субъективных противоречиях). Формы и степени столкновения. Открытые (обычный спор, ссора); Скрытые (стороны не знают намерения друг друга); Спонтанные (возникшие стихийно), инициативные (спланированные). Возможности урегулирования. Антагонистические (фактически непримиримые противоречия, если и разрешаются, то частично) Компромиссные (стороны готовы идти на уступки, обычно полностью решаются и приводят к сотрудничеству).

#### **Тема 3. Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами.- УК-4.2, УК-5.2., ПКс-4.2**

Конструктивная и деструктивная стороны стратегий поведения в конфликте: конкуренции, сотрудничества, компромисса, избегания или ухода, приспособления. Правила разрешения конфликта. Метод Томаса, диагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации. Информационная диагностика доконфликтных и конфликтных ситуаций. Двусторонние действия в возникновении и урегулировании конфликта. Возможные типы соглашений при урегулировании конфликта. Основные принципы и фазы урегулирования конфликта.

Понятие переговорного процесса. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон. Организация переговоров Переговорный процесс, его функции и содержание. Технология общения в переговорном процессе. Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации. Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

1.1. Оценочные материалы по данной дисциплине входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по

всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

## 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

## 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

УО – устный опрос, ПЗ- практические задания, Д- доклад

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

приведены в п.6.2.

### Тема 1. Природа и сущность конфликта. УК-4.2, УК-5.2.

#### Примерные вопросы для устного опроса:

1. Дайте научное определение понятию конфликта.
2. Каковы динамические показатели конфликта.
3. Чем отличается объект и предмет конфликта?
4. Назовите основные стадии конфликта

#### Темы докладов:

1. Эволюция научных представлений о конфликте: от классической теории к современным подходам
2. Субъект, объект и предмет конфликта: методика разграничения ключевых элементов
3. Функции конфликта: деструктивные и конструктивные аспекты в организационной среде

4. Стадии конфликтного процесса: диагностика предконфликтного периода в организации
5. Классификация конфликтов: практическое применение типологий для управленческого анализа

### **Тема 2. Конфликты в организации. - УК-4.2, УК-5.2.**

#### **Примерные вопросы для устного опроса:**

1. Назовите основные признаки организационного конфликта?
2. Назовите основные причины конфликтов в организации.
3. Перечислите возможности урегулирования конфликтных ситуаций
4. К каким подсистемам системы управления персоналом относятся функции управления конфликтами?

#### **Темы докладов:**

1. Взаимозависимость обязанностей как источник конфликтов: кейсы из практики
2. Конфликт целей в организации: методы диагностики и профилактики
3. Культурные различия и конфликты в мультинациональных компаниях
4. Коммуникационные барьеры как причина конфликтов: инструменты улучшения взаимодействия
5. Формы завершения организационных конфликтов: от компромисса до интеграции

### **Тема 3. Социально-психологические особенности управления организационными конфликтами.- УК-4.2, УК-5.2., ПКс-4.2**

#### **Примерные вопросы для устного опроса:**

1. Укажите основные функции управления конфликтами.
2. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами?
3. В чем проявляются отрицательные последствия конфликтов?
4. Что необходимо предпринять для нейтрализации конфликтов?

#### **Темы докладов:**

1. Метод Томаса-Килманна: диагностика и развитие навыков управления конфликтами
2. Информационная диагностика доконфликтных ситуаций: инструменты раннего предупреждения
3. Переговорный процесс как технология урегулирования: этапы, тактики, типичные ошибки
4. Медиация в организации: специфика применения, преимущества и риски
5. Двусторонние действия в урегулировании конфликта: роль третьей стороны и фасилитация

#### **Примеры практических заданий:**

1. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?
2. Принимая на работу сотрудника, руководитель организации пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать

как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

3. На основании конкретной ситуации показать структурную модель конфликта.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ – 1	100	0,3	30
КТ – 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

#### **КТ-1**

##### **Тема 1**

Устный опрос

Доклад

##### **Тема 2.**

Доклад

Устный опрос

#### **КТ-2**

##### **Тема 3.**

Практическое задание

Устный опрос

Доклад

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания ПЗ:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие выбранных понятий	41-70	Детальное, последовательное описание всех понятий на примере выбранной системы
	21-40	Поверхностное описание без привязки к выбранной системе
	0-20	Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе
Количество выполненных заданий	30	Количество выполненных заданий от 85% до 100%
	15	Количество выполненных заданий от 55% до 84%
	0	Количество выполненных заданий менее 55%
Итого максимально:	100	

## 2. Критерии оценивания УО:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие основополагающих понятий	41-70	Детальное, последовательное раскрытие понятий, с применением примера
	21-40	Поверхностное раскрытие и описание понятий, без примера
	0-20	Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе
Корректность ответа	26-30	Ответ корректный, полностью соответствует изученному материалу
	1-25	Ответ частично правильный, студент смог (при подсказке) обнаружить ошибку и исправить ответ
	0	Ответ ошибочный
Итого максимально:	100	

## 3. Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Форма промежуточной аттестации (экзамен) проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы.

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы.
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы.

*Вопросы для подготовки к зачету*

### **Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:**

1. Понятие управления конфликтами в организации
2. Прогнозирование конфликтных ситуаций
3. Предупреждение конфликта в организации
4. Урегулирование конфликтных ситуаций. Технологии.
5. Разрешение конфликта
6. Алгоритм деятельности руководителя организации в конфликтной ситуации
7. Применение власти при разрешении конфликтной ситуации Х. Корнелиус , Ш. Фейр
8. Классификации конфликтов.
9. Длительность, напряженность конфликтов.
10. Субъекты конфликтного взаимодействия.
11. Предмет конфликта.
12. Источники и причины возникновения конфликтов. Последствия для организации.
13. Формы и степени столкновения.
14. Возможности урегулирования.
15. Последствия конфликтов.
16. Стадии развития конфликта.
17. Особенности производственных конфликтов.
18. Структурные методы разрешения конфликтов.
19. Межличностные стили разрешения конфликтов.
20. Типы конфликтующих личностей в организации
21. Классификация общих причин конфликта по М.Мескону, М. Альберту, Ф Хедоури.
22. Классификация причин конфликтов по Р. Дарендорфу
23. Факторы макро и микросреды
24. Типы конфликтных ситуаций
25. Динамика конфликта
26. Фазы конфликта
27. Факторы принятия управленческих решений в конфликте.
28. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения медиации.
29. Возникновение и становление медиации как прикладной науки.
30. Особенности применения медиации в России.

### **Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к**

**промежуточной аттестации:**

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ																																				
<p>Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</p>	<p>Какая стадия конфликта характеризуется накоплением противоречий без открытого столкновения?</p> <p>а) Открытый период б) Послеконфликтный период в) Предконфликтный период г) Стадия затухания</p> <p>Какая стратегия поведения в конфликте по методу Томаса предполагает высокую заботу о своих интересах и низкую — об интересах оппонента?</p> <p>а) Сотрудничество б) Компромисс в) Конкуренция г) Избегание</p>																																				
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	<p>Соотнесите тип конфликта с его характеристикой:</p> <table border="1" data-bbox="887 1025 1425 1509"> <thead> <tr> <th colspan="2">Тип конфликта</th> <th colspan="2">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Внутриличностный</td> <td>А</td> <td>Противоречие между требованиями роли и личными ценностями</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Межгрупповой</td> <td>Б</td> <td>Противоречия между структурными подразделениями компании</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Межличностный</td> <td>В</td> <td>Столкновение между группами с разными целями</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Организационный</td> <td>Г</td> <td>Конфликт между двумя индивидами из-за ресурсов</td> </tr> </tbody> </table> <p>Соотнесите стратегию поведения в конфликте с её краткой характеристикой:</p> <table border="1" data-bbox="887 1774 1442 2058"> <thead> <tr> <th colspan="2">Стратегия</th> <th colspan="2">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Конкуренция</td> <td>А</td> <td>«Я проигрываю, ты выигрываешь»</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Сотрудничество</td> <td>Б</td> <td>«Оба выигрываем частично, но и проигрываем частично»</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Компромисс</td> <td>В</td> <td>«Я выигрываю, ты</td> </tr> </tbody> </table>	Тип конфликта		Характеристика		1	Внутриличностный	А	Противоречие между требованиями роли и личными ценностями	2	Межгрупповой	Б	Противоречия между структурными подразделениями компании	3	Межличностный	В	Столкновение между группами с разными целями	4	Организационный	Г	Конфликт между двумя индивидами из-за ресурсов	Стратегия		Характеристика		1	Конкуренция	А	«Я проигрываю, ты выигрываешь»	2	Сотрудничество	Б	«Оба выигрываем частично, но и проигрываем частично»	3	Компромисс	В	«Я выигрываю, ты
Тип конфликта		Характеристика																																				
1	Внутриличностный	А	Противоречие между требованиями роли и личными ценностями																																			
2	Межгрупповой	Б	Противоречия между структурными подразделениями компании																																			
3	Межличностный	В	Столкновение между группами с разными целями																																			
4	Организационный	Г	Конфликт между двумя индивидами из-за ресурсов																																			
Стратегия		Характеристика																																				
1	Конкуренция	А	«Я проигрываю, ты выигрываешь»																																			
2	Сотрудничество	Б	«Оба выигрываем частично, но и проигрываем частично»																																			
3	Компромисс	В	«Я выигрываю, ты																																			

			проигрываешь»
		4	Г «Оба в выигрыше»
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>Конфликтогены – это</p> <p>a) эмоции</p> <p>b) слова</p> <p>c) ситуации</p> <p>d) причины конфликта</p> <p>e) индивидуальные особенности личности</p>	<p>Какие принципы относятся к базовым принципам медиации?</p> <p>a) Добровольность участия</p> <p>б) Конфиденциальность</p> <p>в) Обязательность исполнения решений медиатора</p> <p>г) Нейтральность медиатора</p>
Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Установите последовательность фаз переговорного процесса:</p> <p>А) Завершение и фиксация договорённостей</p> <p>Б) Обмен информацией и выявление интересов</p> <p>В) Подготовка: анализ ситуации, определение целей</p> <p>Г) Поиск вариантов и торг</p>	<p>Расположите этапы анализа конфликта в логическом порядке:</p> <p>А) Оценка последствий</p> <p>Б) Идентификация участников</p> <p>В) Определение предмета и объекта</p> <p>Г) Диагностика причин</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Прочитайте текст, выберите подходящий вариант ответа и обоснуйте его.</p> <p>Конфликты низкой интенсивности это</p> <p>a) конфликты, порожденные неблагоприятным стечением обстоятельств в границах той или иной случайно возникшей ситуации;</p> <p>b) конфликты, в ходе которых стороны ограничивают объём ресурсов протекания конфликта минимально возможными размерами;</p> <p>c) все ответы не верны</p>	<p>Прочитайте текст, выберите подходящий вариант ответа и обоснуйте его.</p>

		<p>Инцидент - это</p> <p>a) условие возникновения конфликт</p> <p>b) истинная причина конфликта</p> <p>c) стечение обстоятельств, которые привели к конфликту</p> <p>d) нет правильного ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Сравните стратегии «компромисс» и «сотрудничество» с точки зрения долгосрочных последствий для организационных отношений. В каких ситуациях каждая из них предпочтительнее?</p>
		<p>Опишите алгоритм анализа организационного конфликта.</p>

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

*Критерии и балльная шкала определяются преподавателем*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными</i>	0-19

<p><i>навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

Для решения проверочных заданий дополнительных материалов не требуется.

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

Для изучения основных вопросов образовательной программы необходимо конспектировать материалы лекций, работать с рекомендованной преподавателем литературой, а также ресурсами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее усвоить материал следует постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.

Для закрепления изученного материала даны вопросы по каждой теме дисциплины, на которые следует самостоятельно найти ответы.

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются практические занятия. Практические занятия проводятся главным образом по дисциплинам, требующим закрепления навыков решения задач, и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести умения применять принципы системного подхода к решению разнообразных задач, определять и оценивать ресурсы и существующие ограничения разного рода проектов.

При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (при необходимости).

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю (в том числе по электронной почте). Планируя консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять

построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Кроме того, ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд методических материалов для быстрого повторения изученных вопросов, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

После изучения базовых тем курса проводится текущий контроль знаний студентов в виде опроса или письменного тестирования. Типовые тесты и задания по темам дисциплины приведены в специальном разделе данной рабочей программы.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю предполагает изучение представленных вопросов к зачету, работу над тестами, представленными в данной рабочей программе, выполнение семестровой проектной работы по применению системного подхода и методов системного анализа к выбранной системе.

Работа в малых группах – это одна из самых популярных форм проведения занятий, так как она дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Цель данной формы проведения занятий: продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу. В ходе этой работы дополнительно решаются следующие задачи: развитие навыков общения и взаимодействия в группе, формирование ценностно-ориентационного единства группы, поощрение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

Группа студентов делится на несколько малых групп. Количество групп определяется числом творческих заданий, которые будут обсуждаться в процессе занятия. Малые группы формируются либо по желанию студентов, либо по родственной тематике для обсуждения. Каждая малая группа обсуждает творческое задание в течение отведенного времени. Основной этап – проведение обсуждения творческого задания. Заслушиваются суждения, предлагаемые каждой малой группой по творческому заданию. Преподаватель дает оценочное суждение и работе малых групп, по решению творческих заданий, и эффективности предложенных путей решения.

В качестве самостоятельной работы студентами выполняется семестровая работа по применению системного подхода и методов системного анализа к выбранной системе по всем темам. Рекомендуется выбрать организационно-техническую систему. Перед выполнением задания по теме 1 выбранную систему необходимо согласовать с преподавателем. При выполнении заданий по темам могут использоваться представленные студентом материалы по предыдущим темам. Выполненная семестровая работа представляется студентом на открытой защите на промежуточной аттестации.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Электронный ресурс] : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Москва:КНОРУС, 2022– 264с. - <https://www.book.ru/book/940645>

2. Светлов, Виктор Александрович. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учеб. Пособие. / В. А. Светлов. - Изд. 2-е. - М. : УРСС, 2019. - 279 с  
<https://www.iprbookshop.ru/79616.html>
3. Ильиных, С.А. Управление конфликтами: Учебное пособие. / С.А. Ильиных ; Новосибирский государственный университет экономики и управления Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021.- 282с. - <https://www.iprbookshop.ru/108253.html>

## **8.2. Дополнительная литература**

1. Алексеев, О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.А. Алексеев. - Электрон. дан. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. <http://www.iprbookshop.ru/33853>
2. Гришина, Наталия Владимировна. Психология конфликта [Электронный ресурс] / Н. В. Гришина. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015.  
<http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-496-01114-3>
3. Леонов, Николай Ильич. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : [учеб. пособие] / Н. И. Леонов ; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ун-т. - М. : МПСУ, 2013. - 281 с.
4. Психология конфликта : науч.-практ. пособие для должностных лиц таможенных органов / Гос. казенное образоват. учреждение высш. проф. образования "Рос. таможенная акад." С.-Петерб. фил. им. В. Б. Бобкова ; [авт.-сост.: А. В. Аграшенков и др.]. - СПб. : РИО СПб фил. РТА, 2012. - 281 с.
5. Степанов, Евгений Иванович. Современная конфликтология : Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов : [учеб. пособие по направлению "Конфликтология" - 040300] / Е. И. Степанов. - Изд. стер. - М. : УРСС, 2015. - 172 с.
6. Шейнов, Виктор Павлович. Управление конфликтами [Электронный ресурс] / В. П. Шейнов. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2014. - 576 с.  
<http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-496-00725-2>

### 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

### 8.4 Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### **Русскоязычные ресурсы.**

##### ***Электронно-библиотечные системы (ЭБС):***

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>

5. Электронная библиотечная система «Znaniium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znaniium.com>

6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

#### ***Периодические издания:***

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

#### **Англоязычные ресурсы.**

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- Sage eBook Collections - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

### **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ;«Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для

	обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии <a href="https://lms.ranepa.ru/">https://lms.ranepa.ru/</a>