

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**  
**«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»**  
**(ГБОУВОРК «КУКИИТ»)**  
**ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**Кафедра библиотечно-информационной деятельности**  
**и межкультурных коммуникаций**

**УТВЕРЖДЕНО**  
на заседании Учебно-  
методического совета  
от «23» 06 2023 г.,  
протокол № 9

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.04.03 Адаптационная дисциплина « Технологии урегулирования  
конфликтов»**

**Направление подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная  
деятельность**

**Профиль подготовки-Библиотечно-информационное обеспечение  
потребителей информации**

**Квалификация выпускника: Бакалавр**

**Нормативный срок освоения**

**Основной профессиональной образовательной программы 4 года / 5 года**

**Форма обучения: очная/заочная**

**Симферополь, 2023**

Рабочая программа дисциплины Б.1.13.Д.13.04.03 по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность, профиль подготовки Библиотечно-информационное обеспечение потребителей информации разработана в соответствии с Основной профессиональной образовательной программой, утвержденной Ученым советом ГБОУВОРК «КУКИИТ» от 26.04.2023 г., протокол № 4, разработанной на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 51.04.06 Библиотечно-информационная деятельность, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06 декабря 2017 г. № 1181.

Рабочая программа дисциплины разработана:

канд. пед. наук, доцент И.В. Шинда И.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры философии, культурологии и гуманитарных дисциплин от «25» мел 2023 г., протокол № 14  
Заведующий кафедрой А.В. Норманская

#### ПРЕДСТАВИТЕЛИ РАБОТОДАТЕЛЯ

Государственное бюджетное  
учреждение культуры Республики Крым  
«Крымская республиканская  
универсальная научная библиотека  
им. И. Я. Франко»  
Директор

(М.П.)

/Е. В. Ясинова/

Государственное бюджетное образовательное  
учреждение дополнительного образования  
Республики Крым «Дворец детского  
и юношеского творчества»  
Директор

(М.П.)

/В. А. Паутова/

Согласовано с Учебно-методическим советом ГБОУВОРК «Крымский университет культуры, искусств и туризма»  
Протокол № 9 от «23» 06 2023 г.

Председатель Л.Ф. Ващенко  
Секретарь М.С. Юсупова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов» является частью основной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению: 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

### Цель дисциплины:

подготовить обучающихся в области теории и практики конструктивного взаимодействия человека, владеющего навыками практической работы по регулированию, разрешению и управлению конфликтами в социальном, профессиональном, поликультурном полиэтническом общении, способствующего сотрудничественной деятельности, гармонизации отношений.

### Задачи дисциплины:

*подготовить* обучающихся к осуществлению эффективных социальных и профессиональных коммуникаций, предупреждению и урегулированию конфликтов в различных сферах жизнедеятельности;

*сформировать* у обучающихся ключевые знания конфликтологии, навыки предупреждения и урегулирования конфликтов, системного применения технологий их анализа, диагностики, предупреждения и урегулирования;

*приобщить* обучающихся к использованию эффективных технологий предупреждения, диагностики и урегулирования конфликтов;

*дать представление* о конфликте как форме социального общения, его структуре и динамике развития, технологиях предупреждения и урегулирования.

Общая трудоёмкость дисциплины для очной и заочной форм обучения составляет 2 зачётные единицы, 72 часа.

Для очной формы обучения аудиторные занятия – 36 часов, самостоятельная работа – 36 часов.

Для заочной формы обучения аудиторные занятия – 16 часов, самостоятельная работа – 52 часов, промежуточная аттестация – 4 часа.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

код и содержание компетенции	знать	уметь	владеть
УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	природу конфликта как формы общения; технологии предупреждения и урегулирования конфликтов	осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, касающейся различного рода конфликтов; применять системный подход для решения поставленных задач в профессиональной сфере, используя технологии предупреждения и урегулирования конфликтов в профессиональной деятельности	навыками осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, касающейся различного рода конфликтов; применения системного подхода для решения поставленных задач в профессиональной сфере, используя технологии предупреждения и урегулирования конфликтов в профессиональной деятельности

УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	основные приемы и нормы эффективного социального взаимодействия; природу конфликта как формы общения; технологии предупреждения и урегулирования конфликтов	осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, учитывая природу конфликта как формы общения, условия возникновения конфликтов, их предупреждения и урегулирования в профессиональной сфере.	навыками осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, учитывая природу конфликта как формы общения, условия возникновения конфликтов, их предупреждения и урегулирования в профессиональной сфере
--	---	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Код УЦ ОПОП	Учебный блок
Б1	Блок 1. Дисциплины (модули).
Б1.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Б1.В.ДВ.05	Дисциплины по выбору
Б1.В.ДВ.04.03	Технологии урегулирования конфликтов

#### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

##### Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Аудиторные занятия (Ауд) (всего)</b>	36					36			
В том числе									
Лекции (Л)	18					18			
Семинарские занятия (С)	18					18			
Практические занятия (ПР)									
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СР О) (всего)</b>	36					36			
<b>Промежуточная аттестация</b>									
Зачет (Зач)	+					+			
Экзамен (Экз)									
<b>Курсовая работа (Кур)</b>									
<b>Контрольная работа (КР)</b>									
<b>Общая трудоемкость</b> 2 з.е.	72					72			

##### Для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Аудиторные занятия (Ауд) (всего)</b>	16				16				
в том числе									
Лекции (Л)	8				8				
Семинарские занятия (С)	8				8				
Практические занятия (ПР)									
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО) (всего)</b>	52				52				
<b>Промежуточная аттестация</b>									
Зачет (Зач)	4				4				

Экзамен (Экз)									
Курсовая работа (Кур)									
Контрольная работа (КР)									
Общая трудоемкость	2 з.е.	72				72			

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1 Содержание разделов дисциплины, структурированное по темам**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание дисциплины по темам
1	<b>Теоретические основы конфликтологии</b>	<b>1.1. Тема 1 Понятие и типология конфликтов</b> 1. Общая характеристика конфликта. 2. Объект и предмет конфликта 3. Общая типология конфликтов.
		<b>1.2. Тема 2. Структура конфликта</b> 1.Объективные элементы конфликта 2.Личностные элементы конфликта 3. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов
		<b>1.3. Тема 3. Динамика конфликта</b> 1) Предконфликтная ситуация (латентный период); 2) Открытый конфликт (собственно конфликт): • инцидент (начало конфликта), • эскалация (развитие) конфликта, • завершение конфликта; 3) Послеконфликтный период.
		<b>1.4. Тема 4. Внутриличный конфликт</b> 1.Понятие внутриличного конфликта. 2 Виды внутриличных конфликтов 3. Причины внутриличного конфликта 4.Последствия внутриличного конфликта 5. Способы и условия предупреждения внутриличных конфликтов 6.Способы разрешения внутриличных конфликтов
		<b>1.5. Тема 5. Межличностный конфликт</b> 1.Особенности межличностного конфликта 2.Функции межличностного конфликта 3.Динамика межличностных конфликтов 4.Стили поведения в межличностном конфликте 5.Специфика конфликта в организации
2	<b>Предупреждение и урегулирование конфликтов</b>	<b>2.1. Тема 6. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов</b> 1. Понятие стресса и фазы развития 2. Причины и источники стресса 3. Профилактика стрессов в производственных ситуациях 4.Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения
		<b>2.2. Тема 7. Способы предупреждения и урегулирования конфликтов</b> 1.Предупреждение конфликтов

	<p>2.Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения</p> <p>3.Проблема конфликтных личностей</p> <p>4.Профилактика конфликтов.</p>
	<p><b>2.3. Тема 8. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.</b></p> <p>1.Нормы деловой этики.</p> <p>2. Юмор как средство предупреждения конфликта</p> <p>3. Тактика избегания конфликта</p> <p>4. Тактика скрытых действий</p> <p>5.Основные механизмы тактики взаимного выигрыша.</p> <p>6. Универсальные средства урегулирования конфликтов и его результаты</p>
	<p><b>2.4. Тема 9. Переговоры как способ урегулирования конфликтов</b></p> <p>1.Общая характеристика переговоров</p> <p>2.Типология переговоров. Функции переговоров</p> <p>3.Стратегии ведения переговоров</p> <p>4.Динамика переговоров.</p> <p>5.Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей</p> <p>6. Тактические приемы ведения переговоров</p> <p>7. Посредничество в переговорном процессе</p>

**5.2 Разделы дисциплин с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий (очная форма обучения/заочная форма обучения)**

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов				
		очная форма/ заочная форма				
		всего	в том числе			
			Л	С	ПР	СР
1	<b>Теоретические основы конфликтологии</b>	<b>42/40</b>	<b>10/8</b>	<b>12/4</b>	<b>0/0</b>	<b>20/28</b>
1.1	Понятие и типология конфликтов	8/6	2/2	2/0	0/0	4/4
1.2	Структура конфликта	8/8	2/2	2/0	0/0	4/6
1.3	Динамика конфликта	8/8	2/2	2/0	0/0	4/6
1.4	Внутриличностный конфликт	8/8	2/2	2/0	0/0	4/6
1.5	Межличностный конфликт	10/10	2/0	4/4	0/0	4/6
2	<b>Предупреждение и урегулирование конфликтов</b>	<b>24/24</b>	<b>6/0</b>	<b>6/4</b>	<b>0/0</b>	<b>12/24</b>
2.1	Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов	8/8	2/0	2/2	0/0	4/6
2.2	Способы предупреждения и урегулирования конфликтов	8/8	2/0	2/2	0/0	4/6
2.3	Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.	6/6	2/0	0/0	0/0	4/6
2.4	Переговоры как способ урегулирования конфликтов	8/6	2/0	2/0	0/0	4/6
	Промежуточная аттестация -зачёт	0/2				
	Итого часов	<b>72/72</b>	<b>18/8</b>	<b>18/8</b>	<b>0/0</b>	<b>36/52</b>

**5.3. Содержание программы по темам и видам занятий**

**5.3.1. Содержание программы по темам и видам занятий для очной формы обучения**

№ п/п	Тема	Кол- во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	<b>Понятие и типология конфликтов</b>	Л-2 ч С-2 ч	<b>Лекция 1</b> 1. Общая характеристика конфликта. Природа конфликта как формы общения. 2. Объект и предмет конфликта 3. Проблема типологии конфликтов <b>Семинар 1</b> 1. Специфика и сущность конфликта. 2. Объект и предмет конфликта 3. Проблема типологии конфликтов 4. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия
2	<b>Структура конфликта</b>	Л-2 ч. С-2 ч.	<b>Лекция 2</b> 1.Объективные элементы конфликта 2.Личностные элементы конфликта 3. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов <b>Семинар 2</b> 1.Характеристика объективных элементов конфликта:1) объект конфликта;2) участники конфликта;3) среда конфликта. 2.Характеристика личностных элементов конфликта: основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности. 3.Классификация противоречий, которые вызывают конфликт
3	<b>Динамика конфликта</b>	Л-2ч. С-2 ч.	<b>Лекция 3</b> 1) предконфликтная ситуация (латентный период); 2) открытый конфликт (собственно конфликт): • инцидент (начало конфликта), • эскалация (развитие) конфликта, • завершение конфликта; 3) послеконфликтный период. <b>Семинар 3</b> 1.Предконфликтная ситуация. Общая логика профилактики конфликта 2.Открытый конфликт. (начало, развитие и завершение конфликта) 3.Послеконфликтный период. 4.Функции конфликта.
4	<b>Внутриличностный конфликт</b>	Л-2 ч. С-2 ч.	<b>Лекция 4</b> 1.Понятие внутриличностного конфликта. 2. Виды внутриличностных конфликтов 3. Причины внутриличностного конфликта 4.Последствия внутриличностного конфликта 5. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов 6.Способы разрешения внутриличностных конфликтов <b>Семинар 4</b> 1.Общая характеристика внутриличностного конфликта.

			2.Классификация внутриличностных конфликтов 2.Причины возникновения внутриличностных конфликтов. 3.Последствия внутриличностных конфликтов.
5	<b>Межличностный конфликт</b>	Л-2ч. С-4 ч.	<b>Лекция 5</b> 1.Особенности межличностного конфликта 2.Функции межличностного конфликта 3.Динамика межличностных конфликтов 4.Стили поведения в межличностном конфликте Основные приемы и нормы эффективного социального взаимодействия 5.Специфика конфликта в организации <b>Семинар 5</b> 1.Общая характеристика межличностного конфликта. 2.Классификация межличностных конфликтов. 3.Типы конфликтных личностей. <b>Семинар 6.</b> 1.Специфика конфликта в организации 2.Соотношение интересов в организации 3.Тип конфликта и его участники 4.Внутренние конфликты и конфликты с внешней средой 5.Конфликтная ситуация и конфликтные действия
6	<b>Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов</b>	Л-2ч. С-2ч.	<b>Лекция 6</b> 1. Понятие стресса и фазы развития 2. Причины и источники стресса 3. Профилактика стрессов в производственных ситуациях 4.Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения <b>Семинар 7</b> 1.Понятие стресса и его развитие. 2.Стресс и дистресс. 3.Причины и источники стрессов 4.Профилактика стрессов в производственных ситуациях. 5.Антистрессовое руководство. 6.Антистрессовое подчинение
7	<b>Способы предупреждения и урегулирования конфликтов</b>	Л-2ч. С-2 ч.	<b>Лекция 7</b> 1.Предупреждение конфликтов 2.Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Технологии предупреждения и урегулирования конфликтов 3.Проблема конфликтных личностей 4.Профилактика конфликтов. <b>Семинар 8</b> 1.Самопознание личности: сильные и слабые стороны. 2.Самооценка и уровень притязаний личности. 3.Смыслообразующие жизненные ценности личности. 4.Актуализация жизненного опыта. 5.Этические нормы и правила общения 6.Типичные принципы и способы разрешения внутриличностных конфликтов. 7.Механизмы психологической защиты личности.



8	<b>Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов</b>	Л-2ч. С-0 ч	<b>Лекция 8</b> 1 Нормы деловой этики. 2. Юмор как средство предупреждения конфликта 3. Тактика избегания конфликта 4. Тактика скрытых действий 5.Основные механизмы тактики взаимного выигрыша. 6. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.
9	<b>Переговоры как способ урегулирования конфликтов</b>	Л-2ч. С-2ч.	<b>Лекция 9</b> Общая характеристика переговоров 2.Типология переговоров. Функции переговоров 3.Стратегии ведения переговоров 4.Динемика переговоров. 5.Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей 6. Тактические приемы ведения переговоров 7. Посредничество в переговорном процессе <b>Семинар 9</b> 1.Переговоры как форма социального взаимодействия - отличительные особенности. 2.Переговоры и модели завершения конфликта. 3. Стратегии ведения переговоров. 4.Позиционный торг и конструктивные переговоры.

### 5.3.2.Содержание программы по темам и видам занятий для заочной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	<b>Понятие и типология конфликтов</b>	Л-2 ч. С-0 ч	<b>Лекция 1</b> 1. Общая характеристика конфликта. Природа конфликта как формы общения. 2. Объект и предмет конфликта 3. Проблема типологии конфликтов
2	<b>Структура конфликта</b>	Л-2 ч. С-0 ч.	<b>Лекция 2</b> Объективные элементы конфликта 2.Личностные элементы конфликта 3. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов
3	<b>Динамика конфликта</b>	Л-2ч. С-0 ч.	<b>Лекция 3</b> 1) предконфликтная ситуация (латентный период); 2) открытый конфликт (собственно конфликт): • инцидент (начало конфликта), • эскалация (развитие) конфликта, • завершение конфликта; 3) послеконфликтный период..

4	<b>Внутриличностный конфликт</b>	Л-2 ч. С-0 ч.	<b>Лекция 4</b> 1. Понятие внутриличностного конфликта. 2. Виды внутриличностных конфликтов 3. Причины внутриличностного конфликта 4. Последствия внутриличностного конфликта 5. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов 6. Способы разрешения внутриличностных конфликтов
5	<b>Межличностный конфликт</b>	Л-0 ч. С-4 ч.	<b>Семинар 1</b> 1. Общая характеристика межличностного конфликта. 2. Классификация межличностных конфликтов. 3. Типы конфликтных личностей. <b>Семинар 2</b> 1. Специфика конфликта в организации 2. Соотношение интересов в организации 3. Тип конфликта и его участники 4. Внутренние конфликты и конфликты с внешней средой 5. Конфликтная ситуация и конфликтные действия
6	<b>Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов</b>	Л-0 ч. С-2 ч.	<b>Семинар 3</b> 1. Понятие стресса и его развитие. 2. Стресс и дистресс. 3. Причины и источники стрессов 4. Профилактика стрессов в производственных ситуациях. 5. Антистрессовое руководство. 6. Антистрессовое подчинение
7	<b>Способы предупреждения и урегулирования конфликтов</b>	Л-0 ч. С-2 ч.	<b>Семинар 4</b> 1. Самопознание личности: сильные и слабые стороны. 2. Самооценка и уровень притязаний личности. 3. Смыслообразующие жизненные ценности личности. 4. Актуализация жизненного опыта. 5. Этические нормы и правила общения 6. Типичные принципы и способы разрешения внутриличностных конфликтов. 7. Механизмы психологической защиты личности.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине

### 6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для очной формы обучения)

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1	<b>Понятие и типология конфликтов</b>	4	1. Конфликты как объект исследования психологии, социальной психологии, педагогики, политологии, менеджмента. 2. Этимология термина.	Проверка конспекта. Опрос на семинаре.
2.	<b>Структура конфликта</b>	4	1. Конфликт как динамическая система. Объективные элементы конфликта. Объект конфликта. 2. Участники конфликта. Ранг участника конфликта. Неосновные	Проверка конспекта, опрос на семинаре

			участники конфликта.	
3.	Динамика конфликта	4	1. Динамика конфликта как процесс его изменения. 2. Возникновение конфликта и его механизмы.	Опрос на семинаре. Проверка конспекта
4	Внутриличностный конфликт	4	1. Социальная сущность внутриличностного конфликта. 2. Отличие внутриличностного конфликта от других критических ситуаций в жизни человека.	Опрос на семинаре, проверка конспекта.
5	Межличностный конфликт	4	1. Социальная сущность межличностного конфликта. 2. Многообразие конкретных причин межличностных конфликтов.	Опрос на семинаре, проверка конспекта.
6	Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов	4	1. Причины и источники стрессов. 2. Конфликт ролей как источник стресса (М. Мескон). 2. Социальные составляющие стрессов.	Опрос на семинаре, проверка конспекта.
7	Способы предупреждения и урегулирования конфликтов	4	1. Понятие саморегуляции психического состояния личности. 2. Методы снятия психоперегрузки. 3. Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения.	Опрос на семинаре, проверка конспекта
8	Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.	4	1. Технологии предупреждения конфликта. 2. Сбалансированность социального взаимодействия и предупреждение конфликтов.	проверка конспекта
9	Переговоры как способ урегулирования конфликтов	4	1. Стратегии и концепции переговоров. 2. Особенности мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению переговоров.	Опрос на семинаре, проверка конспекта

**6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для заочной формы обучения)**

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1	Понятие и типология конфликтов	4	1. Конфликты как объект исследования психологии, социальной психологии, педагогики, политологии, менеджмента. 2. Этимология термина. 3. Методы изучения конфликтного взаимодействия (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта,	Проверка конспекта.

2.	<b>Структура конфликта</b>	6	1. Конфликт как динамическая система. Объективные элементы конфликта. Объект конфликта. 2. Участники конфликта. Ранг участника конфликта. Неосновные участники конфликта. 3. Макро- и микросреда конфликта. 4. Личностные элементы конфликта	Проверка конспекта.
3.	<b>Динамика конфликта</b>	6	1. Динамика конфликта как процесс его изменения. 2. Возникновение конфликта и его механизмы. 3. Факторы, стимулирующие и нейтрализующие развертывание конфликта. 4. Фазы конфликта.	Проверка конспекта
4	<b>Внутриличностный конфликт</b>	6	1. Социальная сущность внутриличностного конфликта. 2. Отличие внутриличностного конфликта от других критических ситуаций в жизни человека. 2. Многообразие конкретных причин внутриличностных конфликтов. 3. Типы внутриличностного конфликта	проверка конспекта.
5	<b>Межличностный конфликт</b>	6	1. Социальная сущность межличностного конфликта. 2. Многообразие конкретных причин межличностных конфликтов. 3. Психологическая несовместимость личностей - источник межличностных конфликтов. 4. Методики определения психологической совместимости	Опрос на семинаре, проверка конспекта.
6	<b>Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов</b>	6	1. Причины и источники стрессов. 2. Конфликт ролей как источник стресса (М. Мескон). 2. Социальные составляющие стрессов. 3. Субъективно-тревожное отношение человека к своей профессиональной деятельности (В. Зигерт, Л. Ланг). 4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения	Опрос на семинаре, проверка конспекта.
7	<b>Способы предупреждения и урегулирования конфликтов</b>	6	1. Понятие саморегуляции психического состояния личности. 2. Методы снятия психоперегрузки. 3. Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения. 4. Методики самоанализа, как стратегия и тактика преодоления конфликта. 5. Телесно ориентированные методы	Опрос на семинаре, проверка конспекта

			саморегуляции (дыхательные и физические движения, методы формирования стрессоустойчивости).	
8	Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.	6	1.Технологии предупреждения конфликта. 2.Сбалансированность социального взаимодействия и предупреждение конфликтов. 3.Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации 4.Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта	проверка конспекта
9	Переговоры как способ урегулирования конфликтов	6	1.Стратегии и концепции переговоров. 2. Особенности мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению переговоров. 3.Эффективность принципиального подхода к ведению переговоров для решения конфликта. 4.Национальные особенности поведения в деловых переговорах	проверка конспекта

**7. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов»**

**7.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств**

**Для очной формы обучения**

Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
		Форма	Количество во вопросах в задании	Количество независимых вариантов	
Рубежный контроль уровня усвоения обучающимся компетенций по разделу 1	Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии	Тестовые задания рубежного контрольно-проверочного мероприятия 1	15	2	До 30 (1 верный ответ – 2 балла)
		Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы		до 10 баллов  до 5 баллов
Рубежный контроль уровня усвоения обучающимся компетенций по разделу 2	Раздел 2. Предупреждение и урегулирование конфликтов	Тестовые задания рубежного контрольно-проверочного мероприятия 2	15	2	До 30 (1 верный ответ – 2 балла)
		Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях.		до 10 баллов

			2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 5 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		Контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации (зачет)	2 контрольных вопроса и 1 практическое задание	30	До 20
Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-9					<b>60-100</b>

#### Для заочной формы обучения

Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество во баллах
		Форма	Количество во вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
Рубежный контроль уровня усвоения обучающимися компетенций по разделу 1	Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии	Тестовые задания контрольно-проверочного мероприятия 1	15	2	До 30 (1 верный ответ – 2 балла)
		Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы		до 10 баллов до 5 баллов
Рубежный контроль уровня усвоения обучающимися компетенций по разделу 2	Раздел 2. Предупреждение и урегулирование конфликтов	Тестовые задания контрольно-проверочного мероприятия 2	15	2	До 30 (1 верный ответ – 2 балла)
		Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов до 5 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		Контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации (зачет)	2 контрольных вопроса и 1 практическое задание	30	До 20
Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-9					<b>60-100</b>

**Текущий контроль и его формы:** Текущий контроль проводится в ходе занятий с целью определения степени усвоения учебного материала, своевременного вскрытия недостатков в подготовке обучающихся и принятия, необходимых мер по совершенствованию методики преподавания дисциплины, организации работы обучающихся в ходе занятий и оказания им индивидуальной помощи.

Объектами текущего контроля знаний, обучающихся являются:

- регулярное посещение лекций, ведение конспекта;
- систематичность и активность работы на семинарских занятиях. При контроле систематичности и активности работы на семинарских занятиях могут оцениваться: уровень знаний, продемонстрированный в ответах и выступлениях на семинарских занятиях; активность при обсуждении вопросов, вынесенных на семинарские занятия, экспресс-контроль;
- выполнение заданий для самостоятельной работы. При контроле выполнения заданий для СР могут оцениваться: самостоятельная обработка тем в целом или отдельных вопросов; написание рефератов, подготовка учебных и научных текстов, реферативных материалов по публикациям и т.д.;

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования обучающихся, проверки результатов самостоятельной работы.

**Рубежный контроль (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и его формы:**

Для обучающихся очной формы обучения рубежный контроль проводится после изучения определенного раздела учебной дисциплины, объединяющего соответствующие темы. Форма рубежного контроля – анализ текущей успеваемости, тестовые задания.

Для обучающихся заочной формы обучения контроль уровня освоения обучающимися компетенций проводится после изучения всех разделов учебной дисциплины, объединяющих соответствующие темы. Форма контроля – анализ текущей успеваемости, тестовые задания.

**Форма промежуточной аттестации (зачёт):**

зачёт, который оформляется по результатам выполнения предусмотренных рабочей программой контрольных мероприятий (рубежных контролей и промежуточной аттестации).

Рубежный контроль (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и промежуточная аттестация проводятся с использованием балльно-рейтинговой технологии. Критерии оценивания, перечень контрольных точек, требования к их выполнению и таблица планирования результатов обучения в баллах представлены в документе «Фонд оценочных средств» по учебной дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов».

Этот фонд включает: контрольные тесты, вопросы и задания для проведения текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации, позволяющие оценить степень форсированности компетенций обучающихся.

**7.2. Примеры оценочных средств рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и промежуточной аттестации по дисциплине**

**Для рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций)**

**Тесты**

**Пример тестового задания**

**1. Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным:**

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| а) уход от конфликта; | в) откладывание разрешения конфликта;  |
| б) переговоры;        | г) примирение сторон через посредника. |

**2. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:**

- |                                 |                              |
|---------------------------------|------------------------------|
| а) адекватности его восприятия; | в) атмосферы сотрудничества; |
| б) открытости общения;          | г) использования силы.       |

*Контрольные вопросы:*

1. Перечислите и охарактеризуйте основные стили управления руководителем конфликтами в организации.
2. Раскройте особенности использования псевдоаргументации и манипуляции на переговорах.

### **Задание № 2 «Конфуз с заместителем»**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре у руководителя проявилась информация от заместителя о неспособности принятого руководителем работника выполнять свои обязанности (Заместитель доложил об этом руководителю служебной запиской).

Проанализируйте ситуацию. Выявите в ней реальные и потенциально возможные конфликтогены. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты взаимодействия руководителя и заместителя. Определите в их числе конструктивные и конфликтные

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта. Зачёт проводится в письменной форме, в виде ответов на контрольные вопросы и решению прикладного задания. Количество вопросов в билете – 2, задание 1.

Оценка знаний, обучающихся осуществляется в баллах в комплексной форме с учётом:

- Оценки по итогам текущего контроля и рубежных контролей (до 60 баллов);
- Оценки итоговых знаний в ходе зачёта (до 40 баллов).

Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности

№	Виды отчётности	Баллы
1	Работа на семинарских и практических занятиях	до 20
2	Выполнение самостоятельной работы	до 10
3	Выполнение заданий двух рубежных контролей	до 30 (до 30 баллов за 1 р.к. Вычисляется среднеарифметическое значение)
4	Результаты промежуточной аттестации	20 - 40
	<b>Итого</b>	<b>100</b>

Зачёт проводится по 40 бальной шкале. Минимальная сумма баллов – 20, максимальная – 40.

Минимальная сумма баллов по итогам текущего контроля – 40, максимальная – 60. Минимальная сумма баллов по итогам рубежных контролей – 40, максимальная – 60. Для определения окончательной суммы баллов по итогам текущего и рубежных контролей необходимо вычислить их среднее арифметическое число (сложить результаты текущего и рубежных контролей и разделить на 2).

На основе окончательно набранных баллов (количество баллов, набранных в результате текущего и рубежных контролей, и количество баллов, полученных в результате промежуточной аттестации) успеваемость обучающихся в семестре определяется следующими оценками: «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

При этом действует следующая итоговая шкала:

- менее 60 баллов – не зачтено (оценка «неудовлетворительно»);
- от 60 до 73 баллов – зачтено (оценка «удовлетворительно»);
- от 74 до 89 баллов – зачтено (оценка «хорошо»);
- от 90 до 100 баллов – зачтено (оценка «отлично»).

### **7.3. Критерии оценок знаний по дисциплине**

#### **«Отлично»**

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все



предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Обучающийся полностью усвоил программный материал. Глубоко знает и самостоятельно излагает содержание вопросов, а также знает основную и дополнительную литературу по теме. Ответ построен на уровне самостоятельного мышления, знания вопроса и всей темы. Материал излагается логически последовательно и полно, с элементами творческого мышления. Умеет самостоятельно делать общие выводы.

#### **«Хорошо»**

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Обучающийся проявил твердое знание программного материала и самостоятельность мышления. Показал знание предусмотренной программой литературы. Продемонстрировал умение применять свои знания к анализу современной действительности. Показал умение выделить главное, делать выводы и обобщения. Возможны пробелы в усвоении второстепенных вопросов.

#### **«Удовлетворительно»**

Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

Обучающийся усвоил лишь основную часть программного материала, знаком с рекомендованной литературой частично. Ответ обучающегося строится на уровне репродуктивного мышления с нарушением логики изложения материала. Испытывает значительные затруднения в применении знаний к анализу современной действительности. Обучающийся не умеет ответить на дополнительные вопросы, связанные с материалом ответа.

#### **«Неудовлетворительно»**

Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, необходимые практические навыки не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено. Обучающийся не знает основного содержания рекомендованной литературы, допускает существенные ошибки в освещении поставленных вопросов. Не может увязывать материал с современностью.

### **7.4. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков по учебной дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов»**

#### **Ориентировочные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачету)**

1. Природа конфликта как формы общения. Общая характеристика конфликта. Объект и предмет конфликта
2. Проблема типологии конфликтов. Структура конфликта, Функции конфликта
3. Объективные элементы конфликта. Личностные элементы конфликта
4. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов
5. Динамика конфликта.
6. Понятие внутриличностного конфликта. Виды внутриличностных конфликтов
7. Причины внутриличностного конфликта
8. Последствия внутриличностного конфликта
9. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов

10. Способы разрешения внутриличностных конфликтов
11. Межличностный конфликт
12. Особенности межличностного конфликта
13. Функции межличностного конфликта
14. Динамика межличностных конфликтов
15. Стили поведения в межличностном конфликте. Основные приемы и нормы эффективного социального взаимодействия
16. Специфика конфликта в организации
17. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
18. Понятие стресса и фазы развития
19. Причины и источники стресса
20. Профилактика стрессов в производственных ситуациях
21. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения
22. Способы предупреждения и урегулирования конфликтов
23. Предупреждение конфликтов
24. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Технологии предупреждения и урегулирования конфликтов
25. Проблема конфликтных личностей
26. Профилактика конфликтов.
27. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
28. Юмор как средство предупреждения конфликта
29. Тактика избегания конфликта
30. Тактика скрытых действий
31. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша.
32. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты
33. Переговоры как способ урегулирования конфликтов
34. Общая характеристика переговоров
35. Типология переговоров. Функции переговоров
36. Стратегии ведения переговоров
37. Динамика переговоров.
38. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
39. Тактические приемы ведения переговоров
40. Посредничество в переговорном процессе

**7.5. Тестовые задания для рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций), контрольные вопросы и практические задания определены в Фонде оценочных средств по учебной дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов»**

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература**

1. Ильиных, С. А. Управление конфликтами: учебное пособие / С. А. Ильиных. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 282 с. — ISBN 978-5-4497-1195-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108253.html>

2. Качалов, Л. К. Конфликтология: учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 162 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102123.html>

3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под редакцией Ф. И. Шаркова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020.

— 238 с. — ISBN 978-5-394-03585-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110957.html>

#### **Дополнительная литература**

1. Семенов, В. А. Конфликт менеджмент (парадигмы, школы, технологии): учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 444 с. — ISBN 978-5-4497-0745-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99146.html>

2. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 282 с. — ISBN 978-5-394-03557-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110936.html>

3. Словарь по конфликтологии: словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 325 с. — ISBN 978-5-4487-0437-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79794.html>

#### **Интернет-ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <http://e.lanbook.com>

2. Электронно-библиотечная система "ЭБС IPRSmart" <http://www.iprbookshop.ru>

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

После чтения вводной лекции по учебной дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов» преподаватель обязан ознакомить обучающихся:

- с темами лекций и методикой их конспектирования;
- планами семинарских занятий и методикой их проведения;
- с вопросами для самостоятельной работы и методикой контроля за их изучением;
- с вопросами, критериями сдачи зачета и методикой его проведения.

Перед проведением очередного семинарского или практического занятия обучающийся обязан:

- отработать в конспекте все вопросы к данному занятию в объеме, обеспечивающем четкие, ясные и конкретные (с примерами) ответы;
- отработать (конспективно) по данной теме вопросы, отнесенные к изучаемым самостоятельно.

Для выполнения поставленных задач обучающийся:

- осуществляет подбор необходимой учебной, научной, учебно-методической литературы и первоисточников;
- прочитывает отобранную литературу по каждому вопросу, а затем составляет конспект или тезисы ответа;
- отчитывается об изучении вопросов на консультациях, при выполнении контрольных работ и других форм оценки текущих и остаточных знаний.

#### **Условиями для успешной самостоятельной работы являются:**

1. Целеустремленность и сознательная активность:
  - а) осознанная постановка цели, конкретизация своих задач на самостоятельную работу,
  - б) выбор способа действий, средств,
  - в) волевые усилия,
  - г) анализ сделанного, постановка новых задач.

2. Систематичность и планомерность.

#### **Формы и методы изучения и конспектирования литературы**

В работе над литературой можно выделить 3 этапа:

1. Ознакомительный, в ходе которого вы знакомитесь с каталогом библиотеки, делаете выборку к теме, заказываете литературу в библиотеке (учебники, учебные пособия, разработки тем планов, первоисточники и т.д.)

2. Этап чтения литературы.

К чтению есть определенные требования:

1) систематичность чтения, т.е. читать не от раза к разу, а ежедневно, желательно с записями в тетрадях и со своими итоговыми выводами (резюме).

2) Осмысленность чтения, т.е. надо овладевать понятийным аппаратом.

3. Этап ведение рабочих записей.

а) можно вести т. н. тематические тетради, в которых делать выписки к определенным темам, а также вести доработку лекций на полях или в самом тексте.

б) основными формами записи прочитанного могут быть: план, тезисы, конспект.

**I. Составление плана прочитанного.** Запись в форме плана означает перечисление главных вопросов. В результате получается, как бы сжатая схема изучаемого материала. Несколько иначе выглядит развернутый план. Его назначение не только зафиксировать главное в тексте, но и дать необходимое обоснование этой мысли, (цифровые данные, интересные выражения, факты). Причем вопросы плана можно изложить и своими словами, и словами автора.

**II.** Весьма ценным видом записи при чтении являются тезисы. (Основные положения, утверждения от греческого "Teas" – утверждаю). Тезисы составляют промежуточное положение между планом и конспектом. В них кратко дается основное содержание книги. Перед тем, как записывать тезисы, прочитанный текст разделяют на небольшие части – разделы, параграфы или же абзацы в соответствии с планом и затем формулируют сущность прочитанного своими словами, как бы отвечая на вопрос: что именно здесь утверждает, защищает автор. Тезисы позволяют в краткой форме записать обобщение и выводы о прочитанном. Тезисы называются простыми, если выписанные мысли ничем не подтверждаются, и сложными, если они подкрепляются доводами, аргументами.

Следовательно, при составлении тезисов необходимо глубоко продумать, понять содержание книги, статьи, и т.п., уметь выделить основные положения и кратко их сформулировать.

**III.** Составление конспекта, прочитанного – это наиболее сложный и содержательный метод записывания при работе с книгой, потому что он объединяет в себе все виды записи и вместе с тем представляет собой нечто более цельное и своеобразное. Конспект книги (от лат. "коспектус" – обзор) – это краткое, последовательное изложение основного содержания книги, лекции, записанное в последовательной форме, и освобожденное от повторений и т. д. В тоже время в конспекте следует привести, помимо основных мыслей автора, выписки и цитаты, подтверждающие основные положения и выводы, вытекающие из книги. Некоторым, начинающим работать с книгой, кажется, что на конспектирование уходит много времени. Однако нужно понять, что творческие записи в виде конспекта, экономят время, способствуют глубокому изучению материала. Требуемое для конспектирования время будет неуклонно уменьшаться по мере приобретения навыков чтения и краткого изложения прочитанного.

Ценность конспекта повышается, когда в нем содержится не только краткий пересказ произведения, но и собственные мысли, когда конспект является плодом раздумий его составителя (желательно делать выход на современность).

Методика записей:

1. Записывать следует самое главное и по возможности наиболее кратко (запись должна быть сжата и лаконична).

2. Начинать запись надо с тщательно проверенных библиографических данных:

- фамилия и инициалы авторов,
- название книги или статьи (полное),
- место и год издания, издательство и т. д.
- номера журнала или выпуска,
- краткий исторический очерк времени написания книги и т. д.

3. В тетрадях рекомендуется оставлять широкие поля для последующих вставок, дополнений, записей своих мыслей.

4. Записи должны делаться только после окончания чтения данного источника.

**Интерактивные формы обучения.** Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью и задачами программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, а также требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению обучающихся в активный процесс получения и переработки знаний, например:

- «Мозговой штурм» (атака)
- Тренинг
- Работа в группах
- Мастер-класс
- Презентация
- Приглашение специалиста
- Выступление в роли обучающего
- Разработка проекта
- Решение ситуационных задач

К интерактивным методам относятся также презентации с использованием различных вспомогательных средств: интерактивной доски, раздаточных материалов, видеофильмов, слайдов, мультимедийной презентации и т.п.

**Преподавание и изучение дисциплины предполагает использование следующих видов образовательных технологий:**

1. **Информационные образовательные технологии** – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам (теоретически к неограниченному объему и скорости доступа), увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний обучающихся.

2. **Работа в команде** – совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

3. **Case-study** – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

4. **Игра** – ролевая имитация обучающимися реальной профессиональной деятельности с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах.

5. **Проблемное обучение** – стимулирование обучающихся к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы.

6. **Контекстное обучение** – мотивация обучающихся к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

7. **Обучение на основе опыта** – активизация познавательной деятельности обучающегося за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

8. **Междисциплинарное обучение** – использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи.

9. **Опережающая самостоятельная работа** – изучение обучающимися нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены также в Методических рекомендациях по проведению семинарских занятий по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов».

#### **10. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

При освоении дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования: специализированная учебная мебель, технические средства обучения, учебно-наглядные пособия.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая список программного обеспечения и информационных справочных систем**

Список программного обеспечения

##### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Microsoft Windows 10
2. Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
3. Access 2013 Acdbc

##### **Свободно-распространяемое или бесплатное программное обеспечение**

1. Microsoft Security Essentials
2. 7-Zip
3. Notepad++
4. Adobe Acrobat Reader
5. WinDjView
6. Libreoffice (Writer, Calc, Impress, Draw, Math, Base)
7. Scribus
8. Moodle.

##### **Справочные системы**

1. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
2. Система проверки на заимствования «ВКР-ВУЗ»
3. Культура. РФ. Портал культурного наследия
4. Культура России. Информационный портал

#### **12. Материально-техническая база, рекомендуемая для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности