

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
Институт общественных наук  
Факультет психологии**

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры общей психологии.  
Протокол от «28» мая 2020 г. №9

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.04.02 Технологии управления конфликтами  
(индекс и наименование дисциплины)

37.04.01 «Психология»  
(код, наименование направления подготовки)

«Психология управления»  
(программа магистратуры)

Магистр  
(квалификация)

Очная, очно-заочная  
(формы обучения)

Год набора – 2021

Москва, 2020 г.

**Авторы–составители:**

Старший преподаватель кафедры  
Общей психологии

Н.П. Ячменёва

Кандидат психологических наук,  
доцент кафедры общей психологии

Т.Б.Миронова

**Декан факультета психологии ИОН**  
докт.психол.наук, профессор,

В.Ф. Спиридонов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические материалы для освоения дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.4. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....
  - 6.5. Интернет-ресурсы.....
  - 6.6. Иные источники.....
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 Технологии управления конфликтами обеспечивает овладение следующими компетенциями:

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Наименование компонента компетенции</b>
ДПК-3	Способен применять техники построения и реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса	ДПК-3.2	Способность применять основные формы деловой коммуникации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

<b>ОТФ/ТФ/ трудовые или профессиональные действия</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
ДПК-3	ДПК-3.2	Знать: основные модели коммуникации в организации и обществе, виды и функции и модели деловой коммуникации Уметь: эффективно управлять имиджевыми параметрами выступления и презентации; овладеть различными жанрами выступлений и презентаций. Владеть: риторическими технологиями публичных выступлений для реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса

## **2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО**

3 зачетных единицы по учебному плану; Дисциплина реализуется с частичным применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Всего 108 академических часов, из которых:

на очной форме обучения 46 ак.ч выделены на контактную работу с преподавателем, из них в форме практических занятий – 36 часов (из которых 4 академических часа проводятся

в форме практической подготовки), (частично с применением ДОТ), 2 часа на консультации, 26 ак.ч выделены на самостоятельную работу студентов и 36 часов на контроль.

на очно-заочной форме обучения. 38 ак.ч выделены на контактную работу с преподавателем (из которых 4 академических часа проводятся в форме практической подготовки), из них 36 часа в форме практических занятий (частично с применением ДОТ), 2 часа на консультации, 34 ак.ч выделены на самостоятельную работу студентов и 36 часов на контроль.

<b>3 семестр очная форма</b>			
З.е.	Контактная работа		СР
	ПЗ	Практич. по дготовка	
3	36	4	26

<b>3 семестр очно-заочная форма</b>			
З.е.	Контактная работа		СР
	ПЗ	Практич. по дготовка	
3	38	4	34

### **Место дисциплины**

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 Технологии управления конфликтами входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» и » изучается на 2 курсе в 1 семестре на очной форме обучения и на 2 курсе в 1 семестре на очно-заочной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

### **Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ**

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены ниже

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Формат проведения</b>
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактные аудиторные часы

Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.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 (модуля)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.							Форма текущего контроля успеваемости промежуточн ой аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				Ко нс	СР	
			Л/ ЭО , ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДО Т*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КСР			
Очная форма обучения									
Тема 1	Определение основных понятий. Типы, структура и динамика конфликтов. Конфликтная ситуация: усугубление конфликтов – чего стоит избегать в конфликте?	20			12 (2*)			8	Тренинг
Тема 2	Решение конфликтов: индивидуальные, межличностные и организационные стратегии	20			12 (2*)			8	Тренинг
Тема 3	Индивидуальные особенности персонала и конфликт в организации: как работать с персоналом, чтобы минимизировать количество конфликтных ситуаций Роль руководителя в конфликте	30			12	8		10	Реферат
Консультация		2					2		
Промежуточная аттестация		Экз 36							Экзамен
Всего:		108			36*	8	2	26	36

\* практическая подготовка

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.	Форма текущего
-------	-----------------------------	-------------------------	----------------

		го	Контактная Всего работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				Конс	СР	контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ЭО, ДОТ*	ПЗ/ЭО, ДОТ*	СР			
Очно-заочная форма обучения									
Тема 1	Определение основных понятий. Типы, структура и динамика конфликтов. Конфликтная ситуация: усугубление конфликтов – чего стоит избегать в конфликте?	24			12 (2*)			12	Тренинг
Тема 2	Решение конфликтов: индивидуальные, межличностные и организационные стратегии	24			12 (2*)			12	Тренинг
Тема 3	Индивидуальные особенности персонала и конфликт в организации: как работать с персоналом, чтобы минимизировать количество конфликтных ситуаций Роль руководителя в конфликте	22			12			10	Реферат
Консультация		2					2		
Промежуточная аттестация		Экз 36							Экзамен
Всего:		108			36*		2	34	36

\* практическая подготовка

### Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Определение основных понятий. Типы, структура и динамика конфликтов.

Конфликтная ситуация: усугубление конфликтов – чего стоит избегать в конфликте?

Что такое конфликт. Концепции конфликтов в организациях. Природа конфликтов. Типология конфликтов. Типология внутриличностного конфликта. Человеко-центрированный подход к конфликту (К. Левин). Деловые и личностные конфликты. Симметричные и ассиметричные конфликты. Открытые и скрытые конфликты. Функциональные и дисфункциональные конфликты. Позитивные и негативные стороны конфликта.

## **Тема 2. Решение конфликтов: индивидуальные, межличностные и организационные стратегии**

Динамика конфликта. Структурные элементы конфликта. Формула конфликта. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Способы работы с конфликтогенами. Фразы, нейтрализующие конфликтогены и выражающие понимание. Методы управления конфликтами. Индивидуальные и внутриличностные методы работы с конфликтами: организация и регуляция собственного поведения; самоуправление (самоконтроль); восприимчивость к критике; способность к формулированию мнения по проблеме, не вызывая негативной реакции; «Я – высказывание»; дневник чувств и эмоций; навыки самоорганизации.

## **Тема 3. Индивидуальные особенности персонала и конфликт в организации: как работать с персоналом, чтобы минимизировать количество конфликтных ситуаций** **Роль руководителя в конфликте**

Межличностные методы работы с конфликтами: выбор адекватной ситуации стратегии поведения; навыки переговоров; поиск позитивных намерений в атаках (претензиях) собеседника; навык открытых вопросов; парафраз и проверка понимания. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций. Преимущества и ограничения стратегий разрешения конфликтов. Алгоритм преодоления конфликта. Типы конфликтных ситуаций. Карта конфликта. Организационные (структурные) методы разрешения конфликтов. Типы конфликтной личности. Общие принципы управления организационными конфликтами. Роль руководителя «до», «во время» и «после» конфликта.

Практическая подготовка реализуется в форме прохождения студентами обучающего тренинга, в ходе которого выполняются практические задания и кейсы по управлению конфликтами.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Текущий контроль успеваемости**

Промежуточная аттестация может проводиться с использованием ДОТ. Студент заранее (не менее, чем за 3 дня) уведомляется об условиях организации промежуточной аттестации:

- об инструменте, который будет использован для проведения аттестации в режиме видеоконференции (интегрированный с СДО Microsoft Teams или иной на усмотрение преподавателя);
- о требованиях к ПК для использования видеорежима (обязательно наличие камеры и микрофона);
- о дате и времени проведения аттестации;
- о необходимости подключиться к трансляции не позднее чем за 15 минут до ее начала;
- об очередности выступлений студентов (если очередность не установлена преподавателем, рекомендуется использовать алфавитный порядок);
- о необходимости приготовить презентацию для демонстрации экрана (в случае если это требуется во время аттестации по конкретной дисциплине).

#### **4.1.1. Формы текущего контроля успеваемости**

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 Технологии управления конфликтами



в организации используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости (адаптируются в зависимости от ограниченных возможностей здоровья или в соответствии с индивидуальными особенностями)
Тема 1. Мотивация и мотивирование: уточнение понятий. Три аспекта организационной мотивации. Теории мотивации. Признаки мотивированных и немотивированных сотрудников	Кейсы, задания, тесты
Тема 2. Диагностика мотивации. Правило «3С». Проективное интервью. Определение ведущих мотивов. Мотивационный профиль сотрудника	Кейсы, задания, тесты
Тема 3. Управление мотивацией. Типология сотрудников. Мотивационный потенциал работы. Мотивирующие действия руководителя. Формат и алгоритм «мотивационной беседы». Копилка идей по мотивации персонала	Кейсы, задания, тесты, реферат

#### 4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся:

##### Подготовка.

Для успешной сдачи зачета/экзамена необходимо, помимо пошагового освоения дисциплины в течении курса, представлять структуру дисциплины, ориентироваться в связях системы понятий дисциплины, проблемах и задачах соответствующей области знания. При подготовке студент должен не только повторить содержание курса, но и сопоставить свое представление о данной области с предлагаемой в процессе преподавания курса системой понятий и закономерностей.

Студент заранее (не менее, чем за 3 дня) уведомляется об условиях организации промежуточной аттестации:

- об инструменте, который будет использован для проведения аттестации в режиме видеоконференции (интегрированный с СДО Microsoft Teams или иной на усмотрение преподавателя);
- о требованиях к ПК для использования видеорежима (обязательно наличие камеры и микрофона);
- о дате и времени проведения аттестации;
- о необходимости подключиться к трансляции не позднее чем за 15 минут до ее начала;
- об очередности выступлений студентов (если очередность не установлена преподавателем, рекомендуется использовать алфавитный порядок);
- о необходимости приготовить презентацию для демонстрации экрана (в случае если это требуется во время аттестации по конкретной дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации с использованием дистанционных технологий за два дня до проведения аттестации студент обязан:

- 1) Обеспечить техническую возможность для участия в мероприятии: компьютер или любое устройство с веб-камерой;
- 2) Обеспечить альтернативный канал связи;
- 3) Проверить наличие информации о дате, времени и ссылки для участия в мероприятии. В том случае, если использование видеосвязи невозможно, студент обязан оповестить деканат о возникшей проблеме не менее чем за сутки до аттестации. Если причина признается уважительной, принимается решение о переносе аттестации на более поздний срок.

В день проведения аттестации студент обязан:

- 1) Подключиться к конференции за 5 минут до установленного времени;
- 2) Иметь при себе студенческий билет для идентификации;
- 3) Держать включённой камеру на протяжении всего мероприятия до особых указаний экзаменатора или комиссии (для этого рекомендуется подключаться с компьютера с веб-камерой или одновременно с двух устройств, одно из которых будет использоваться только для передачи видео).

## **Типовые оценочные материалы по теме 1**

Примерные кейсы и задания по теме 1.

### **1. Составьте свой список конфликтогенов к зачетному занятию.**

**Опишите:**

**ЧТО:** ситуацию, в которой вы слышали «конфликтоген»

**КТО:** собеседника, который транслировал «конфликтоген» (возможно, это были вы)

**КАК:** свой ответ – как вы отреагировали на «конфликтоген» (слова + эмоции) или как ваш собеседник отреагировал на конфликтоген (слова + эмоции)

**РЕЗУЛЬТАТ:** чем закончился диалог (ситуация)

**Формат результата:**

- 1-2 страницы печатного текста, шрифт Calibry, 12

### **2. Протестировать 2-3 человека, используя опросник К. Томаса.**

**Опишите:**

**КТО:** участник тестирования – его краткий социально-психологический портрет (пол, возраст, должность, особенности характера, личностные качества)

**Предпочитаемый стиль поведения в конфликте по вашим наблюдениям: 2-3 примера поведения участника тестирования в реальных коммуникациях (конфликтах)**

**РЕЗУЛЬТАТ Теста:** что показал опросник

**ВАШИ РАЗМЫШЛЕНИЯ:** есть совпадения результатов теста и ваших наблюдений за участником? Что показал и что не показал тест? Будете ли вы его использовать? В каких ситуациях?

**Формат результата:**

- 1-2 страницы печатного текста, шрифт Calibry, 12

Примерные вопросы для устного опроса

1. Что такое конфликт?
2. Дайте классификацию конфликта.
3. Что является предметом конфликта?
4. Кто является субъектами в конфликте?
5. Какова оптимальная форма завершения конфликта?
6. Какие методы используются для изучения конфликтов?

7. Какие группы противоречий детерминируют развитие конфликтов?
8. В чем сущность конфликта между сотрудниками организации (межличностный конфликт)?
9. В чем особенности конфликта между личностью и группой?

#### **Типовые оценочные материалы по теме 2**

Примерные кейсы и задания по теме 2.

#### **Составьте карту конфликта**

**Опишите:**

**ЧТО:** реальный конфликт на работе, дома (как возник, длительность конфликта, чем закончился, благодаря каким решениям, кто принял эти решения)

**Карту конфликта:** предмет и содержание конфликта, участники конфликта, их ожидания и опасения, транслируемые позиции

**ВАШИ РАЗМЫШЛЕНИЯ и РЕКОМЕНДАЦИИ:** как вы можете охарактеризовать конфликт (тип конфликта, стадия конфликта, особенности протекания), какие рекомендации вы можете дать участникам конфликта. Что из этого опыта вы можете взять в свою копилку?

**Формат результата:**

- 1-2 страницы печатного текста, шрифт Calibri, 12

#### **В течение недели наблюдайте и запишите**

**ЧТО:** 5 – 7 конфликтных (провокационных) обращений, ситуаций (на работе, дома, в общественных местах)

**ВАШИ ПЕРВЫЕ реакции:** отметьте свою первую реакцию – что хотелось сказать или сделать сразу, как только услышали «провокатора» или оказались в конфликтной ситуации

**ПОЗИТИВНЫЕ НАМЕРЕНИЯ «Провокатора»:** сформулируйте позитивные намерения «провокатора» или самой конфликтной ситуации

**ВАШИ РАЗМЫШЛЕНИЯ и РЕКОМЕНДАЦИИ:** что вы узнали из полученного опыта? Чему научили вас эти ситуации? Что хорошего вы узнали о «провокаторе»?

**Формат результата:**

- 1-2 страницы печатного текста, шрифт Calibri, 12

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

1. В чем проявляются конструктивные и деструктивные функции конфликта?
2. Каковы основные характеристики социально-политических и социально-экономических конфликтов?
3. Каковы основные критерии конструктивного разрешения конфликта?
4. В чем сущность аналитического этапа разрешения конфликта?
5. Какую роль в разрешении конфликта выполняет процесс посредничества?

#### **Типовые оценочные материалы по теме 3**

Примерные кейсы и задания по теме 3.

1. Изучите кейсы и определите, к какому мотивационному типу относятся описанные сотрудники.

**Формат результата:**

- 1-2 страницы печатного текста, шрифт Calibri, 12
2. Опишите лучшие практики самомотивации по результатам опроса предприятий и организаций.

### **Формат результата:**

- 1-2 страницы печатного текста, шрифт Calibri, 12

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

1. Какие основные этические принципы следует соблюдать менеджеру в использовании переговоров как способа разрешения конфликта?
2. Какие методы психологии обеспечивают сбор данных о конфликте?
3. Почему инновационные процессы в организации могут стать источником конфликтов?
4. Каковы функции внутриличностного конфликта?
5. Как взаимосвязаны конфликтность группы и уровень ее развития?
6. Почему поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей - одно из условий профилактики конфликтов?
7. Какие действия руководителя предполагают антиконфликтное стимулирование?

### **Примерные темы рефератов:**

1. Причины конфликтов между начальниками и подчиненными.
2. Конфликтные типы личности, их характеристика.
3. Причины ролевых конфликтов.
4. Различная оценка результатов деятельности руководителя и подчиненного как причина межличностных конфликтов.

Материалы к опросу содержатся в рабочей программе дисциплины, размещена на сайте Института общественных наук, а также рассылаются преподавателем на электронную почту студентам перед началом учебной дисциплины.

Темы рефератов содержатся в рабочей программе дисциплины, размещена на сайте Института общественных наук, а также рассылаются преподавателем на электронную почту студентам перед началом учебной дисциплины.

### **Типовые оценочные средства**

#### **Примерные тестовые задания:**

1. Конфликт – это:
  - a) борьба мнений;
  - b) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - c) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;**
  - d) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
  - e) столкновение противоположных позиций.
2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
  - a) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
  - b) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;**
  - c) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
  - d) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
  - e) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

3. Образ конфликтной ситуации – это:
- a) то, из-за чего возникает конфликт;
  - b) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;**
  - c) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
  - d) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
  - e) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
4. Инцидент – это:
- a) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;**
  - b) истинная причина конфликта;
  - c) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
  - d) то, из-за чего возникает конфликт;
  - e) необходимое условие конфликта.
5. Конфликтогены – это:
- a) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;**
  - b) проявления конфликта;
  - c) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
  - d) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
  - e) поведенческие реакции личности в конфликте.
6. Легитимизация конфликта – это:
- a) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
  - b) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
  - c) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;**
  - d) обращение к медиатору;
  - e) придание конфликту широкой огласки.
7. Что относится к форме разрешения конфликта:
- a) порицание, юмор, убеждение, уступка;
  - b) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;**
  - c) требования, критика, убеждение, юмор;
  - d) уступка, требования, убеждение, критика;
  - e) подчинение; примирение; убеждение, согласование.
8. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
- a) стремится уладить конфликт; проявляет выдержку и самообладание; уходит от острых вопросов;
  - b) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;**
  - c) стремится к победе в конфликте; отличается выдержкой и самообладанием; непоследователен в оценках, суждениях;
  - d) не проявляет активности; уходит от острых вопросов; отказывается от компромисса;
  - e) стремится уладить конфликт; доброжелательно относится к сопернику; уходит от острых вопросов.
9. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: *хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к*

различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.

- a) ригидный тип;
  - b) неуправляемый тип;
  - c) демонстративный тип;**
  - d) сверхточный тип;
  - e) «бесконфликтный тип».
10. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:
- a) хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование осуществляет стихийно;
  - b) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и другим людям; подозрителен;
  - c) ведет себя вызывающе, агрессивно; подозрителен; хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
  - d) обладает завышенной самооценкой; подозрителен; прямолинеен и негибок;**
  - e) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся; обладает завышенной самооценкой; несамокритичен.
11. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:
- a) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;
  - b) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
  - c) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
  - d) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
  - e) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.**
12. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:
- a) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение;
  - b) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
  - c) импульсивен; непредсказуем; агрессивен;**
  - d) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
  - e) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.

\*Примечание: в тексте теста зеленым цветом выделены правильные ответы

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ДПК-3	Способен применять	ДПК-3.2	Способность применять

	техники построения и реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса		основные формы деловой коммуникации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности
--	---	--	--

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ДПК-3.2	Способность применять основные формы деловой коммуникации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Студент знает теоретический материал, умеет применить эти знания на практике и имеет опыт в профессионально-практической деятельности. Приводит актуальные примеры из сферы профессиональной деятельности; демонстрирует способности к нестандартной интерпретации поставленного вопроса

Текущий контроль осуществляется с целью мониторинга актуальной ситуации подготовки студентов к этапу промежуточного контроля. Текущий контроль осуществляется в формах: контроля посещаемости, ответов на практических занятиях, тестирования и выполнении практического задания/ проекта и т.д.. Преподаватель отслеживает текущую ситуацию по указанным формам текущего контроля и выносит студентам рекомендации для улучшения качества подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль по курсу осуществляется в форме зачета (написание тестирования и выполнения практического задания, п.4.2.3.).

### Шкала оценивания опроса

Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

8-10 баллов

Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из

учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

5-7 балла

Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1-4 балла

Обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов

Обучающийся демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### **Шкала оценивания реферата**

8-10 баллов

Выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления реферата; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

5-7 баллов

Выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

1-4 балла

Выставляет студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на



использованную литературу в тексте реферата; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

0 баллов

Выставляется студенту, если содержание реферата не соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований, написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат не имеет чёткую композицию и структуру, в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; не в полном объёме представлен список использованной литературы, есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; не представлен анализ найденного материала, присутствуют случаи плагиата.

### **Интегральная шкала оценивания**

Низкий «неудовлетворительно/незачет» - компетенция не освоена или освоена в недостаточной мере. Студент не знает, либо знает на слабом уровне теоретический материал по дисциплине. Не владеет терминологией и основными понятиями из профессиональной сферы или называет неуверенно, с ошибками. Не может перекладывать теоретические знания на практику.

Пороговый (базовый)

«удовлетворительно/зачет» - компетенция освоена удовлетворительно, но недостаточно. Студент освоил основную базу теоретических знаний. Владеет терминологией и основными понятиями из профессиональной сферы, однако совершает ошибки в переложении теоретического материала на практические примеры.

Продвинутый «хорошо/зачет» - компетенция освоена достаточно хорошо. Студент знает теоретический материал по дисциплине, умеет применить эти знания на практике. Чётко и ясно формулирует свои мысли. Знает специальную и публицистическую литературу по профессиональным вопросам, однако неполно реализует свою позицию и роль в группе. Может не слышать/слушать других членов команды.

Высокий «отлично/зачет» - компетенция освоена в полной мере или на продвинутом уровне. Студент знает теоретический материал, умеет применить эти знания на практике и имеет опыт в профессионально-практической деятельности. Приводит актуальные примеры из сферы профессиональной деятельности; демонстрирует способности к нестандартной интерпретации поставленного вопроса. Умеет анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания), культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств. Адекватно оценивает социальную общность и ее социально-психологические характеристики. Адекватно и полно реализует свою позицию и роль в группе. Слышит и слушает других членов команды. Адекватно применяет групповые методы взаимодействия.

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре, реферат, итоговое тестирование и итоговое практическое задание (проект/эссе и т.д.). Максимальное количество баллов -100.

<b>№</b>	<b>Оцениваемый компонент программы</b>	<b>Максимальные баллы</b>
1	Опросы (по 3 темам)	30 (10+10+10)
2	Реферат	10
3	Итоговое практическое задание	20

### 5. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к аудиторным занятиям, поскольку они являются важнейшей формой организации учебного процесса:

- знакомят с новым учебным материалом;
- разъясняют учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизируют учебный материал;
- ориентируют в учебном процессе.

Подготовка к аудиторному занятию заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущего аудиторного занятия;
- узнайте тему предстоящего занятия (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите в аудитории.

Методические рекомендации по выполнению рефератов.

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующей научной литературы. Цель написания реферата – осмысленное систематическое изложение крупной научной проблемы, темы, приобретение навыка «сжатия» информации, выделения в теме главного, а также освоение приемов работы с научной и учебной литературой, приобретение практики правильного оформления текстов научно-информационного характера. Рекомендуемый объем реферата – 8-10 страниц (за исключением библиографического списка литературы).

Культура оформления текста – неотъемлемая составная часть учебной работы, поэтому следует обратить внимание на правильное оформление текста реферата, ссылок, цитат, списка литературы, который должен быть оформлен по ГОСТу.

Непредставление реферата расценивается как невыполнение учебного плана по дисциплине «Социально-психологические аспекты индивидуализации обучения» может явиться основанием для недопуска к зачёту по данной дисциплине. Студент может выбрать один из двух возможных вариантов подготовки реферата.

Подготовка к зачету.

Для успешной сдачи зачета необходимо, помимо пошагового освоения дисциплины в течении курса, представлять структуру дисциплины, ориентироваться в связях системы понятий дисциплины, проблемах и задачах соответствующей области знания. При подготовке к зачету студент должен не только повторить содержание курса, но и сопоставить свое представление о данной области с предлагаемой в процессе преподавания курса системой понятий и закономерностей.

Вид учебной работы	Организация деятельности студента
Практические занятия	<p>На практических занятиях осуществляется проработка содержания курса. При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо ознакомиться с источниками, учебной литературой, рекомендуется конспектировать источники.</p> <p>Во время практических занятий возможна такая форма работы как устные выступления студентов по контрольным вопросам семинарского занятия. Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Выступление предполагает самостоятельное изложение материала, вдумчивое и свободное. Важно помнить, что, выступая на занятии, студент обращается к группе, а не только к преподавателю. В свою очередь, остальные студенты должны осознавать важность вовлеченного участия в занятии, слушать, задавать вопросы выступающему, формулировать ответные реплики. По окончании занятия студенту рекомендуется повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для облегчения реализации этой задачи во время занятия рекомендуется делать пометки. В случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.</p>
Реферат, доклад	<p>Тема доклада (реферата) выбирается студентом по согласованию с преподавателем. Важно при этом учитывать ее актуальность, научную разработанность, возможность нахождения необходимых источников для изучения темы реферата (доклада), имеющиеся у студента начальные знания и личный интерес к выбору данной темы.</p> <p>После выбора темы реферата (доклада) составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, результаты исследований и т.п.).</p> <p>Реферат (доклад) - это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.</p> <p>Примерные этапы работы над рефератом (докладом):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формулирование темы;</li> <li>- подбор и изучение основных источников по теме (как правило, не менее 10);</li> <li>- составление библиографии;</li> <li>- обработка и систематизация информации;</li> <li>- разработка плана;</li> <li>- написание реферата (доклада);</li> <li>- публичное выступление с результатами исследования.</li> </ul>
Опрос	Целью опроса является формирование у студентов навыков

	<p>анализа теоретических проблем на основе самостоятельного изучения учебной и научной литературы.</p> <p>На опрос выносятся крупные, проблемные, нередко спорные теоретические вопросы. От студента требуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владение изученным в ходе учебного процесса материалом, относящимся к рассматриваемой проблеме;</li> <li>– знание разных точек зрения, высказанных в исторической литературе по соответствующей проблеме, умение сопоставлять их между собой;</li> <li>– наличие собственного мнения по обсуждаемым вопросам и умение его аргументировать.</li> </ul> <p>Опрос – это не только форма контроля, но и метод углубления, закрепления знаний студентов, так как в ходе обсуждения преподаватель разъясняет сложные вопросы, возникающие у студента в процессе изучения данного вопроса. Однако опрос не консультация и не экзамен. Его задача добиться глубокого изучения отобранного материала, пробудить у студента стремление к чтению дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка к опросу включает в себя изучение рекомендованной литературы и источников.</p> <p>Проведение опроса позволяет студенту приобрести опыт работы над первоисточниками, что в дальнейшем поможет с меньшими затратами времени работать над литературой при подготовке к промежуточной аттестации.</p>
Тестирование	<p>Тест- это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть только аудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель. Возможно проведение промежуточных тестов во время практических занятий, а также тест может использоваться как способ проведения экзамена (зачета).</p>

## 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) (адаптационной дисциплине (модулю))

### 6.1. Основная литература:

1. Аницупов А.Я., Ковалев В.В. Социально-психологическая оценка персонала. 2-е изд., — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 391 с. — 978-5-238-01445-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/15464.html> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425001>

3. *Кашапов, М. М.* Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 206 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437155>

## **6.2. Дополнительная литература.**

1. *Анциупов А.Я., Ковалев В.В.* Конфликтология. Рабочая тетрадь. М., РАГС, 2008.
2. *Зеленков М.Ю.* Конфликтология. Учебник. — М. : Дашков и К, 2015. — 324 с. — 978-5-394-01918-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/10934.html> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. *Решетникова К.В.* Конфликты в системе управления: учебное пособие. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с. — 978-5-238-02393-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/66269.html> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. *Руденко А.М., Самыгин С.И.* Конфликтология. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 317 с. — 978-5-222-21046-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/58950.html> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Фергюсон Брайан Почему мы воюем // В мире науки. 2018.- № 11. С.138-145.

## **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). [http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie\\_o\\_samostoyatelnoi\\_rabote.pdf](http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf)

## **6.4. Нормативные правовые документы**

1. Всеобщая декларация прав человека (1948);
2. Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов (1993);
3. Конституция РФ от 12.12.93 б/н;
4. Семейный кодекс РФ от 29.12.95 № 223-ФЗ;
5. Закон РФ "Об образовании" от 29.12.12 № 273-ФЗ
6. Федеральный закон "О социальной защите инвалидов" от 24.11.95 № 181-ФЗ;
7. Федеральный закон "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов" от 02.08.95 № 122-ФЗ;
8. Конвенция о правах инвалидов. Равные среди равных. – М.: Алекс, 2008. – 112
9. Проект федерального закона «О психологической помощи населению в Российской Федерации».

## **6.5. Интернет-ресурсы:**

1. Электронная библиотека по психологии «Куб» <http://www.koob.ru/>
2. Электронная библиотека по психологии Воокар – <http://bookap.info/>

3. Все о психологии – <http://www.allpsychology.ru/index.php>
4. Рекомендации учащимся - <http://www.studygs.net/russian/index.htm>
5. Сайт для аспирантов <http://www.aspirantura.spb.ru/>
6. Библиотека «Магистр» <http://www.magister.msk.ru/library/library.htm>
7. Яндекс-словари <http://slovari.yandex.ru/>
8. Общая психология (имеется на кафедре).

#### 6.6. Иные источники:

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	ссылка
1	Журнал «Вопросы психологии»	<a href="http://www.voppsy.ru">http://www.voppsy.ru</a>
2	Портал психологических изданий	<a href="http://psyjournals.ru">http://psyjournals.ru</a>
3	Психологический журнал	<a href="http://www.ipras.ru">http://www.ipras.ru</a>
4	Журнал «Акмеология»	<a href="http://akmeology.ru">http://akmeology.ru</a>
5	Портал Академическая психология - практике	<a href="http://www.portal-psychology.ru/">http://www.portal-psychology.ru/</a>
6	Российская психология информационно-аналитический портал	<a href="http://www.rospsy.ru">http://www.rospsy.ru</a>

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

Лекции, практические занятия и самостоятельная работа частично проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Материалы к занятиям размещены в системе дистанционного обучения : <https://lms.ranepa.ru>

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; укомплектована специализированной мебелью, и техническими средствами обучения, обеспечивающими реализацию проектируемых результатов обучения.

Аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью доступа в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную образовательную среду Академии (<http://lib.ranepa.ru/base/>), в том числе, в электронные библиотечные системы.

*Информационные справочные системы и ресурсы:*

КиберЛенинка- это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний: <https://cyberleninka.ru/>

Ozrп.narod.ru - открытая база научной и научно-исследовательской литературы, а также методических материалов по психологическим направлениям

<http://psyresearchdigest.blogspot.ru/> - открытый блок о научных психологических исследованиях и исследованиях смежных областей

<http://thinkcognitive.org/ru/#.XcLRzMzY2w> – проект выпускник СПбГУ, включающий ежегодные зимние конкурсы NEISSER, KAHNEMAN и MARVIN для студентов разных уровней, организацию и поддержку когнитивных мероприятий для студентов, распространение информации о новостях из мира когнитивной науки, интересных научных

школах и конференциях, возможностях для обучения, публикации инструкций по анализу данных, представлению результатов, и, в целом, по выживанию в мире науки

Scopus- реферативная база, являющаяся указателем научного цитирования. Позволяет в краткие сроки получить самую полную библиографию по интересующей теме. Не содержит полных текстов статей

EBSCO- издания по психологии, экономике, бизнесу, менеджменту, социологии, политологии, информатике и др., всего более 14000 журналов; документы бизнес-аналитики, отчеты по рынкам и компаниям и др.

Dryad Digital Repository – открытая база данных, в которой желающие выкладывают сырые результаты исследований, опубликованных в международных журналах. Больше 30000 наборов данных (по состоянию на сентябрь 2015 года) из разных областей, в том числе и психологических.

*Технические и программные средства обучения:*

1. Ноутбук HP 250 G6 (Core i3-6006/4GB/120Gb/Win 10 Home)  
LibreOffice. Лицензия GNU LGPL.
2. Ноутбук Asus X554L (Core i3-5005/4GB/500 Gb/Win 8.1)  
LibreOffice. Лицензия GNU LGPL.
3. HP ProOne 400 All-in-One, Core i3-4160T, 4GB  
ПО Win 8.1 Pro (Договор №93168 от 08 июня 2015).