Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.09.2026 09:55:18
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института инновационной экономики, лидерства и менеджмента
_____ А. А. Панарин

Рабочая программа дисциплины

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ, ПСИХОЛОГИИ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент
(уровень магистратуры)

Направленность/профиль:
«Менеджмент современной организации»

Формы обучения:
очная, заочная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Основы конфликтологии, психологии и делового общения». Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль): «Менеджмент современной организации» / Л.И. Гончарова – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Рабочая программа составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 952 и Профессионального стандарта «Специалист административно-хозяйственной деятельности», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02 февраля 2018 N 49н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 апреля 2018 г. регистрационный № 50729)

Разработчики: Л. И. Гончарова, к.э.н., доцент

Ответственный рецензент: М. К. Чистякова, кандидат экономических наук, доцент, декан экономического факультета ОАНО ВО «Московский психолого-социального университета»

(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры инновационного менеджмента и предпринимательства 16.12.2025 г., протокол №4

Заведующий кафедрой _____/Л.И. Гончарова, к. э. н., доцент

Согласовано от Библиотеки _____/О.Е. Стёпкина

Раздел 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины освоение является формирование совокупности профессиональных компетенций необходимых для эффективного управления конфликтами, понимания психологических аспектов взаимодействия и успешного ведения делового общения в профессиональной деятельности.

Задачи, решаемые в ходе освоения программы дисциплины:

- сформировать умения и навыки применять усвоенные теоретические знания к анализу конкретных конфликтов, возникающих в организационной структуре и межличностном взаимодействии;
-сформировать компетенции ведения конструктивных деловых переговоров, направленных на поиск взаимоприемлемых решений
- сформировать компетенции по использованию средств общения в сфере деловых отношений;
- научить магистров применять полученные знания из трех областей (конфликтология, психология, общение) комплексно для повышения личной эффективности и достижения стратегических целей организации
- овладеть навыками использования различных профилактических мер, переговорных и посреднических процедур для предупреждения и разрешения конфликтной ситуации;
- ознакомить обучающихся с основами психологических знаний о культуре речевого общения в целом и культуре делового общения, в частности
- развивать у обучающихся навыки самообразовательной деятельности в сфере актуальных проблем теории и практики конфликтологии, психологии и делового общения.

Раздел 2. Планирование результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
УК-5	**УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	**ИУК 5.1.** Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям. **ИУК 5.2.** Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. **ИУК 5.3.** Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям

		различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира. **ИУК 5.4.** Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы конфликтологии, психологии и делового общения» изучается в 2 семестре, очной и заочной формах обучения, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», образовательной программы по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратура), направленность (профиль): «Менеджмент современной организации».

Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

Трудоемкость дисциплины и виды учебной нагрузки

на очной форме обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
2 семестр							
4	144	16	16		103		9 Зачет с оценкой

на заочной форме обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
2 семестр							
4	144	4	8		123		9 Зачет с оценкой

Тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
2 семестр						
Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта	2	2	17			21

Тема 2. Психологическая характеристика различных видов конфликта	2	2	17			21
Тема 3. Технология преодоления конфликта	4	4	17			25
Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	4	4	17			25
Тема 5. Теория и структура делового общения	2	2	17			21
Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров	2	2	18			22
Зачет с оценкой					9	9
Итого по дисциплине	**16**	**16**	**103**		**9**	**144**

Заочная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
2 семестр						
Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта	2	2	20			24
Тема 2. Психологическая характеристика различных видов конфликта		2	20			22
Тема 3. Технология преодоления конфликта			20			20
Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика		2	20			22
Тема 5. Теория и структура делового общения	2	2	20			24
Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров			23			23
Зачет с оценкой					**9**	**9**
Итого по дисциплине	**4**	**8**	**123**		**9**	**144**

Структура и содержание дисциплины

№ п/п	**Наименование раздела дисциплины**	**Содержание темы**
1	Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта	Значение изучения конфликтов в современном обществе. Проблема определения понятия конфликта. Проблема классификации конфликтов. Виды конфликтов в соответствии с характеристикой групп, составом участников, местом и временем происхождения, характеристикой результатов и т.д. Структура конфликта. Конфликтующие стороны («конфликтанты» и другие участники). Зона разногласий

		(предмет конфликта). Представления о конфликтной ситуации ее участников. Мотивы «конфликтантов». Конфликтные действия, их виды. Понятие динамики конфликта. Объективные и субъективные факторы энергетизации конфликта. Типичные иллюзии при восприятии конфликта («выигрыш-проигрыш», «самооправдание», «плохой человек», «зеркальное восприятие»). «Баланс сил» в конфликте. Процесс развития конфликта. Латентный период. Возникновение объективной конфликтной ситуации, ее осознание и попытки неконфликтного решения. Предконфликтная ситуация. Открытый период. Характеристика инцидента. Эскалация конфликта, ее признаки и виды. Кульминация и ее значение в разрешении конфликта. Особенности сбалансированного противодействия. Завершение конфликта, его формы. Послеконфликтный период. Характеристика последствий конфликта. Процесс нормализации отношений конфликтовавших сторон.
2	Тема 2. Психологическая характеристика различных видов конфликта	Понятие внутриличностного конфликта. Особенности рассмотрения внутриличностного конфликта в зарубежной психологии: психоанализ (З. Фрейд, К. Юнг, К. Хорни); гуманистическая психология (К. Роджерс, А. Маслоу, К. Левин, В. Франкл); бихевиоризм (Б. Скиннер, Н. Миллер, Д. Доллард) и др. Специфика изучения конфликта в отечественной психологии (А.Р. Лурия, В.С. Мерлин, Н.Д. Левитов, Ф.Е. Василюк и др.). Общие признаки внутриличностного конфликта. Проблема типологии внутриличностных конфликтов. Ценностно-мотивационная сфера (ЦМС) личности как основание для единой типологии внутриличностных конфликтов (А.И. Шипилов). Составляющие ЦМС. Характеристика основных типов внутриличностных конфликтов. Мотивационный конфликт. Нравственный конфликт. Конфликт нереализованного желания. Ролевой конфликт. Адаптационный конфликт. Конфликт неадекватной самооценки. Значение изучения межличностных конфликтов. Понятие и общая характеристика межличностного конфликта. Причины возникновения межличностных конфликтов. Характеристика различных подходов к выделению причин: на основе мотивации конфликтов, в соответствии с его структурными компонентами, источниками и сферами возникновения, факторный подход. Классификация межличностных конфликтов. Общая характеристика видов межличностных конфликтов по некоторым основаниям: по сферам существования, по функциональным последствиям, по критерию реальности. Управление межличностными конфликтами. Характеристика деятельности по профилактике межличностного конфликта. Основные меры по урегулированию межличностного конфликта. Разрешение межличностного конфликта. Сущность группового конфликта. Межгрупповой конфликт

		как разновидность групповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Межгрупповая враждебность. Объективный конфликт интересов. Внутригрупповой фаворитизм. Особенности межгрупповых конфликтов. Специфика субъективного содержания образа конфликтной ситуации (групповые мнения и оценки). Особенности классификации межгрупповых конфликтов. Специфика форм проявления межгрупповых конфликтов (забастовки, дискуссии, переговоры и т.д.). Функции межгрупповых конфликтов. Управление межгрупповыми конфликтами. Межэтнический конфликт как разновидность межгрупповых конфликтов. Особенности возникновения межэтнического конфликта. Общая характеристика причинных факторов (этнопсихологический, социокультурные различия, социоэкономический, политический). Характеристика системы урегулирования межэтнических конфликтов. Институциональный подход. Инструментальный подход (тактические, оперативные, стратегические меры). Политический конфликт как разновидность межгрупповых конфликтов. Специфика политических конфликтов и их виды. Возможности предотвращения политических конфликтов. Методы стабилизации политической системы (социальное, политическое маневрирование, политическое манипулирование, интеграция контр-элиты, ослабление «системной оппозиции», силовое давление).
3	Тема 3. Технология преодоления конфликта	Понятие технологии преодоления конфликта и ее значение. Алгоритм преодоления конфликта. Урегулирование собственных переживаний. Значение управления эмоциями. Понятие разрушающих и аутентичных переживаний. Основные этапы процесса управления эмоциями. Механизм возникновения разрушающих переживаний по А. Эллису (паттерны губительного мышления). Когнитивные механизмы эмоциональных реакций (когнитивные установки, вредоносные иррациональные убеждения). Характеристика альтернативных стратегий ослабления эмоционального напряжения. Экзистенционально-гуманистические аксиомы. Анализ готовности разрешить конфликт. Анализ конфликта. Выявление мотивации оппонентов. Характеристика возможностей методики «Карта конфликта» (Х. Корнелиус, Ш. Фейр) для его анализа (предмет конфликта, требования участников, потребности, опасения). Оценка приоритетов (ранжирование интересов) участников конфликта. Оценка соотношения их ресурсов. Определение оптимальной стратегии взаимодействия в конфликте. Характеристика основных стратегий и условий, в которых они являются оптимальными. Уход, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество (К. Томас, Р. Клименн). Применение методики «Матрица возможностей» для целесообразного выбора стратегии поведения в конфликтной ситуации на основе вероятностного прогнозирования. Реализация стратегии разрешения

		конфликта. Достижение цели. Переговоры как средство преодоления конфликта. Характеристика процесса подготовки переговоров. Характеристика возможностей методики «Генератор альтернатив» (Х. Корнелиус, Ш. Фейр) при выработке взаимовыгодных предложений. Ассертивное поведение в процессе проведения переговоров (предъявление позиций, их обсуждение, согласование и заключение договоренности).
4	Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика	Структура личности менеджера. Уровни в структуре личности менеджера: психофизиологический, психологический, социально-психологический и социальный. Специальная структура личности руководителя: профессиональная компетентность, организаторские способности, педагогические, коммуникативные и морально-этические (или нравственные) качества. Функции менеджера: целеполагание, прогнозирование, планирование, организацию, принятие управленческих решений, мотивирование, коммуникативную функцию и контроль. Динамика управленческой деятельности менеджера: мотивационная сфера; развитие личности; изменение и пластичность. Динамические характеристики управленческой деятельности менеджера: пластичность, концентрация, восстанавливаемость. Некоторые особенности управленческой деятельности: сложность труда, высокая степень ответственность, необходимость регулярно перестраивать деятельность.
5	Тема 5. Теория и структура делового общения	Виды и стили делового общения. Функции и средства делового общения в менеджменте. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Каналы передачи информации. Правила и принципы делового общения. Барьеры и искажения в общении. Психологические и семантические барьеры. Приемы преодоления коммуникативных трудностей. Навыки эффективной коммуникации. Активное слушание и эмпатия. Искусство задавать вопросы. Предоставление конструктивной обратной связи (модель SBI). Деловые переговоры. Подготовка и ведение переговоров. Стратегии ведения переговоров (позиционный торг vs. принципиальные переговоры). Работа с манипуляциями. Профессиональная этика и имидж. Деловая этика и культура. Формирование профессионального имиджа менеджера. Межкультурная деловая коммуникация.
6	Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров	Обзор и характеристика основных стратегий ведения деловых переговоров. По степени конфликтности (основное деление): Стратегия сотрудничества (интегративная, выигрыш-выигрыш). Стратегия соперничества (конкурентная, дистрибутивная, Выигрыш – Проигрыш). По общему подходу и тактическому маневрированию. Стратегия компромисса (сближение). Стратегия Уклонения (избегания). Стратегия Приспособления (уступчивость). Тактические стратегии и модели. Жесткая (напористая) стратегия. Мягкая 9податливая) стратегия. Стратегия «Торг с потолка».

		Стратегия «Ничего не давать просто так». Стратегия «Хороший полицейский/ плохой полицейский).

Занятия семинарского типа
(Практические занятия)

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий практического типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию практического типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Работа во время проведения занятия практического типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач; б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Тема 1. Общий теоретический анализ конфликта

Вопросы и/или задания

1. Значение изучения конфликтов в современном обществе. Проблема определения понятия конфликта.
2. Проблема классификации конфликтов.
3. Структура конфликта. Конфликтующие стороны («конфликтанты» и другие участники). Зона разногласий (предмет конфликта). Представления о конфликтной ситуации ее участников. Мотивы «конфликтантов». Конфликтные действия, их виды.
4. Понятие динамики конфликта. Объективные и субъективные факторы энергетизации конфликта.
5. Процесс развития конфликта.
6. Эскалация конфликта, ее признаки и виды.
7. Кульминация и ее значение в разрешении конфликта.
8. Особенности сбалансированного противодействия.
9. Завершение конфликта, его формы.
10. Характеристика последствий конфликта.

Тема 2. Психологическая характеристика различных видов конфликта

Вопросы и/или задания

1. Понятие внутриличностного конфликта.
2. Особенности рассмотрения внутриличностного конфликта в зарубежной психологии.
3. Специфика изучения конфликта в отечественной психологии.
4. Общие признаки внутриличностного конфликта.
5. Проблема типологии внутриличностных конфликтов. Конфликт нереализованного желания. Ролевой конфликт. Адаптационный конфликт. Конфликт неадекватной самооценки.
6. Генезис внутриличностных конфликтов. Понятие психологического противоречия и уровни его развития. Характеристика личностных и ситуативных условий возникновения конфликта.
7. Специфика переживания внутриличностного конфликта и его характеристики.
8. Последствия внутриличностного конфликта, их виды.

9. Значение изучения межличностных конфликтов. Понятие и общая характеристика межличностного конфликта. Причины возникновения межличностных конфликтов.
10. Классификация межличностных конфликтов.
11. Управление межличностными конфликтами.
12. Сущность группового конфликта. Межгрупповой конфликт как разновидность групповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
13. Особенности межгрупповых конфликтов. Особенности классификации межгрупповых конфликтов.
14. Функции межгрупповых конфликтов. Управление межгрупповыми конфликтами.
15. Межэтнический конфликт как разновидность межгрупповых конфликтов.

Тема 3. Технология преодоления конфликта

Вопросы и/или задания

1. Понятие технологии преодоления конфликта и ее значение.
2. Алгоритм преодоления конфликта.
3. Урегулирование собственных переживаний.
4. Значение управления эмоциями.
5. Понятие разрушающих и аутентичных переживаний.
6. Основные этапы процесса управления эмоциями.
7. Когнитивные механизмы эмоциональных реакций (когнитивные установки, вредоносные иррациональные убеждения).
8. Анализ готовности разрешить конфликт.
9. Анализ конфликта. Выявление мотивации оппонентов.
10. Определение оптимальной стратегии взаимодействия в конфликте. Характеристика основных стратегий и условий, в которых они являются оптимальными.
11. Уход, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество (К. Томас, Р. Клименн). Применение методики «Матрица возможностей» для целесообразного выбора стратегии поведения в конфликтной ситуации на основе вероятностного прогнозирования.
12. Реализация стратегии разрешения конфликта.
13. Переговоры как средство преодоления конфликта. Характеристика процесса подготовки переговоров.
14. Ассертивное поведение в процессе проведения переговоров (предъявление позиций, их обсуждение, согласование и заключение договоренности).

Тема 4. Психология личности менеджера: структура, функции и динамика

Вопросы и/или задания

1. Структура личности менеджера.
2. Уровни в структуре личности менеджера
3. Специальная структура личности руководителя
4. Функции менеджера
5. Динамика управленческой деятельности менеджера.
6. Особенности управленческой деятельности

Тема 5. Теория и структура делового общения

Вопросы и/или задания

1. Деловое общение. Виды и формы. Особенности делового общения
2. Этика и психология делового общения
3. Культура делового общения
4. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения
5. Виды и стили делового общения
6. Культура речи и деловое общения
7. Формы делового общения
8. Правила и принципы делового общения

9. Профессиональное деловое общение
10. Цели, нормы и процесс делового общения
11. Деловое общение по телефону
12. Роль, функции и средства делового общения

Тема 6. Стратегии ведения деловых переговоров

Вопросы и/или задания

1. Основных стратегий ведения деловых переговоров.
2. Классификация стратегий ведения деловых переговоров
3. По степени конфликтности (основное деление): Стратегия сотрудничества (интегративная, выигрыш- выигрыш). Стратегия соперничества (конкурентная, дистрибутивная, Выигрыш – Проигрыш).
4. По общему подходу и тактическому маневрированию. Стратегия компромисса (сближение). Стратегия Уклонения (избегания). Стратегия приспособления (уступчивость).
5. Тактические стратегии и модели. Жесткая (напористая) стратегия. Мягкая (податливая) стратегия. Стратегия «Торг с потолка». Стратегия «Ничего не давать просто так». Стратегия «Хороший полицейский/ плохой полицейский).

Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наряду с чтением лекций и проведением практических занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа.* При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы магистра. Формы самостоятельной работы, обучаемых могут быть разнообразными. Самостоятельная работа включает: изучение литературы, веб-ресурсов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Типовые задания для самостоятельной работы и примерная тематика курсовых работ (проектов), предусмотренных учебным планом, представлены в фонде оценочных средств по дисциплине.

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств).

Типовые тестовые задания, типовые практические задания, типовые задания для контрольных работ, материалы для оценки результатов промежуточной аттестации и материалы для диагностической работы представлены в фонде оценочных средств по дисциплине.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки можно трактовать как автоматизированные умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практикоориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д.

Устный опрос – это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала. Устный опрос может использоваться как вид контроля и метод оценивания формируемых компетенций (как и качества их формирования) в рамках самых разных форм контроля, таких как: собеседование, коллоквиум, зачет, экзамен по дисциплине. Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: профессионально-этический и нравственный аспекты, дидактический (систематизация материала при ответе, лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный (радость от успешного прохождения собеседования) и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованные собеседование, коллоквиум, зачёт и экзамен могут стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов (один или несколько правильных ответов).

Семинарские занятия. Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний, умений, определяет уровень сформированности компетенций.

Раздел 7. Методические указания для обучающихся по основанию дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом;

разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература[1]

1. Семенов, В. А. Конфликтология: учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102329.html

2. Павлова, А. М. Конфликтология: курс лекций / А. М. Павлова. — Екатеринбург: Уральский государственный университет путей сообщения, 2021. — 104 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/149705.html

3. Семенов, В. А. Конфликтология: учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-4152-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/148495.html

Дополнительная литература

1. Павлова, А. М. Конфликтология: курс лекций / А. М. Павлова. — Екатеринбург: Уральский государственный университет путей сообщения, 2021. — 104 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/149705.html

2. Коммуникативная конфликтология: учебное пособие / С. А. Дюжиков, И. В. Ковтуненко, А. Е. Кравец [и др.]. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2023. — 85 с. — ISBN 978-5-9275-4304-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/135649.html

3. Юсупова, С. М. Управление конфликтами : учебник / С. М. Юсупова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 243 с. — ISBN 978-5-4497-4857-7. — Текст : электронный //

Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/155136.html

8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы магистратуры

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

Электронная информационно-образовательная среда Университета включает:

1. Официальный сайт Университета (https://www.iile.ru/)
2. Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)
3. Программы для ЭВМ. Система дистанционного обучения «Mirapolis» - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, срок действия с 01.07.2026 по 30.06.2027 г.) https://impe.lms.mirapolis.ru/mira/
4. Программа для ЭВМ. Виртуальная комната «Mirapolis» - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, срок действия с 01.07.2026 по 30.06.2027 г.) https://impe.lms.mirapolis.ru/mira/
5. Система тестирования INDIGO лицензионное соглашение (Договор от 07.11.2018 г. №Д-54792, бессрочно) http://212.48.35.211:85/

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)
2. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)
2. Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.) https://www.iprbookshop.ru/
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2026 от 30.01.2026 г. (срок действия до 29.01.2027г.) https://elibrary.ru

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Оборудование: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя. Технические средства обучения: персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (столы, стулья), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета