

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.05.2025 15:28:44

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323

**38 03 02 Менеджмент, профиль: Цифровой маркетинг, РПД: Коммуникации в конфликте:  
способы разрешения, год набора: 2024, форма обучения: очно-заочная**

**Рабочая программа практики одобрена и рекомендована:**

Проректор по учебной работе

утверждено 21.02.24

А.А. Саламатов

Ученым советом факультета управления

Протокол заседания № 8 от 25.01.2024

Председатель Ученого совета  
факультета управления

согласовано

С. А. Головихин

**Заседанием кафедры менеджмента**

Протокол заседания № 9 от 24.01.2024

Заведующий кафедрой

согласовано

Т.Ю. Лушникова

Автор (составитель)

С.А. Ярушева

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13»  
апреля 2021 г. № 247-1**



**Рабочая программа дисциплины (модуля)\***  
**Коммуникации в конфликте: способы разрешения**

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

Цифровой маркетинг

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год(ы) набора 2024

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения  
инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2024 г.



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения учебной дисциплины - формирование профессиональных знаний в области разрешения конфликтов на основе научных подходов в деловом взаимодействии в системе менеджмента.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.03.ДВ.05.02

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Дисциплина логически связана с рядом предшествующих дисциплинам, освоение которых формирует входные знания об основах деловых коммуникаций с использованием современных технологий, техник, приёмов разрешения конфликтов

Культура речи и деловое общение

Организационное поведение (научный семинар)

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

В процессе освоения дисциплины должны быть приобретены теоретические и практические знания и навыки основ деловых коммуникаций с использованием современных технологий, техник, приёмов разрешения конфликтов

Коммуникация в конфликте: международный и отечественный опыт

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

#### Знать:

Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

#### Уметь:

Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения

#### Владеть:

Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

**ПК-2: Способен применять специализированные программы для продвижения товаров и услуг в сети Интернет**

#### Знать:

специализированные программы для продвижения товаров и услуг в сети Интернет

#### Уметь:

применять специализированные программы для продвижения товаров и услуг в сети Интернет

#### Владеть:

навыками применять специализированные программы для продвижения товаров и услуг в сети Интернет

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен

##### 3.1 Знать:

3.1.1 - современные социально-психологические технологии управления конфликтами;

3.1.2 - структуру социальных и психологических ресурсов человека в трудовом коллективе;

3.1.3 - социально-психологические особенности управления конфликтами и отношениями взаимодействия в коллективе;

##### 3.2 Уметь:

3.2.1 - выявлять социально-психологические причины конфликтов в управлении персоналом;

3.2.2 - применять механизм профилактики и регулирования конфликтов в трудовой деятельности работника;

3.2.3 - организовывать эффективное взаимодействие персонала в трудовом коллективе;



**3.3 Владеть:**

- 3.3.1 - управления приемами высвобождения скрытых ресурсов личностного потенциала работника;
- 3.3.2 - навыками выявления социально-психологического механизма конфликта в профессиональной деятельности персонала;
- 3.3.3 - навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Общая трудоемкость	<b>2 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану : 72	Виды контроля в семестрах: зачеты 9
в том числе :	
аудиторные занятия : 6	
самостоятельная работа : 64,85	
: контактная работа: 7,15 ИКР: 1,15	

**5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
<b>Раздел 1. Конфликтное общение</b>				
1.1	Конфликтное общение /Лек/	9	0,5	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
1.2	Конфликтное общение /Пр/	9	1	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
1.3	Конфликтное общение /Ср/	9	12,85	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
<b>Раздел 2. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии</b>				
2.1	Невербальные сигналы как индикаторы агрессии /Лек/	9	0,5	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
2.2	Невербальные сигналы как индикаторы агрессии /Пр/	9	1	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
2.3	Невербальные сигналы как индикаторы агрессии /Ср/	9	16	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
<b>Раздел 3. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>				
3.1	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция /Лек/	9	0,5	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1



3.2	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция /Пр/	9	1	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
3.3	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция /Ср/	9	18	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
<b>Раздел 4. Способы управления конфликтами</b>				
4.1	Способы управления конфликтами /Лек/	9	0,5	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
4.2	Способы управления конфликтами /Пр/	9	1	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
4.3	Способы управления конфликтами /Ср/	9	18	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
<b>Раздел 5. Индивидуальные консультации, текущий контроль</b>				
5.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	9	1,15	Л1.3 Л1.5 Л1.1 Л1.4 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

Круглый стол - Конспект  
Разработка блок-схемы - Блок-схема  
Деловая игра - Деловая ситуация  
Вопросы к зачету, тесты

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Задание 1. Составить конспект на тему "Конфликтное общение".

Вопросы задания:

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Место конфликтологии в системе наук управления.
3. Структура конфликтологии как науки.
4. Основные категории управления конфликтами.

Задание 2. Проведение деловой игры на тему "Невербальные сигналы как индикаторы агрессии".

Используя теоретико-методологические основы функции конфликтов, разработать и представить сценарий деловой ситуации с учетом следующих аспектов:

1. Авторитарные средства воздействия.
2. Сигналы глаз; пристальный взгляд, взгляд исподлобья, сверкающий молниями взгляд, суженные зрачки, прищуривание.
3. Деструктивность агрессивного поведения.

Задание 3. Разработка блок-схемы на тему "Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция".

Используя теоретико-методологические основы эмоций и чувств, разработать и представить блок-схему динамики эмоционального поведения в конфликте. Рассмотреть эмоциональные состояния поведения работника и руководителя в конфликтной ситуации.

Задание 4. Проведение деловой игры на тему "Способы управления конфликтами".

Используя теоретико-методологические основы конфликтного поведения, разработать и представить сценарий



деловой ситуации с учетом следующих аспектов:

1. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов. Анализ стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации;
2. Психологические, нравственные, правовые требования к регулированию человеческих взаимоотношений;
3. Методы урегулирования конфликтов.

### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для самоподготовки к зачету

1. Конфликт как предмет и объект.
2. Методы исследований конфликтов в деловой среде.
3. Современные концепции конфликта в работах зарубежных и отечественных социологов и психологов.
4. Процессуально-динамический метод конфликтологии. Его достоинства и недостатки.
5. Прогностический метод в конфликтологии. Особенности его использования.
6. Объективные элементы конфликта (объект конфликта, участники конфликта, среда конфликта).
7. Субъективные элементы конфликта (тип темперамента и характер личности, установки и мотивы, манера поведения, этические ценности).
8. Деструктивные функции конфликта.
9. Конструктивные функции конфликта.
10. Проблема классификации конфликтов.
11. Различные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Оценка положительных и отрицательных сторон каждой из них.
12. Пять основных тактик поведения в конфликтных ситуациях.
13. Понятие внутриличностного конфликта.
14. Внешние причины внутриличностных конфликтов.
15. Внутренние причины внутриличностных конфликтов, их последствия.
16. Понятие «стресс». Концепция стресса Г. Селье.
17. Профилактические меры, предпринимаемые организацией для снижения влияния стрессогенных факторов.
18. Понятие межличностного конфликта. Его основные составляющие.
19. Конструктивные и деструктивные функции межличностного конфликта.
20. Методы разрешения межличностных конфликтов.
21. Виды, способы управления и разрешения конфликтов в организации.
22. Понятие и специфика межгрупповых конфликтов.
23. Виды межгрупповых конфликтов.
24. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
25. Характеристика социально-психологических методов профилактики конфликтов.
26. Современный менеджмент как средство профилактики конфликтов: правила эффективного администрирования.
27. Использование норм деловой этики в предотвращении конфликтных ситуаций.
28. Юмор как средство профилактики конфликтной ситуации.
29. Достоинства и недостатки четырех основных тактик улаживания конфликта.
30. Повышение уровня зрелости коллектива как важный фактор снижения его конфликтности.
31. Позитивная роль отрицательных эмоций в борьбе организма с неблагоприятными факторами.
32. Организационные факторы, способные вызвать стресс у работников.
33. Профилактика внутриличностных конфликтов.
34. Своевременная коррекция иррациональных убеждений как способ снизить негативное влияние нереализованной стрессовой реакции на организм человека.
35. Механизмы психологической защиты личности.
36. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.
37. Методы внедрения и поддержания организационной культуры.
38. Роль ролевого моделирования как способ демонстрации менеджером неконфликтных форм поведения сотрудникам.
39. Организационная культура как средство предупреждения конфликтов в организации.
40. Понятие и история возникновения корпоративной культуры как способа профилактики межличностных конфликтов.

Тестовые вопросы для промежуточной аттестации:



1. Предконфликтная ситуация – это:
  - а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий
  - б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров
  - в) действие, которое направлено против кого-либо другого
2. Стимулирование конфликта предполагает:
  - а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта
  - б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей
  - в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим
3. Предупреждение конфликта представляет собой:
  - а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта
  - б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте
  - в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.
4. К этапам конфликта относятся:
  - а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период
  - б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта
  - в) инцидент, эскалация, примирение
5. Компромисс невозможен в конфликте:
  - а) ценностей
  - б) интересов
  - в) ресурсов
6. Предметом конфликтологии являются:
  - а) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами
  - б) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения
  - в) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем
7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:
  - а) социологии и психологии
  - б) философии и политологии
  - в) педагогики и культурологии
8. Инцидент в конфликтологии – это:
  - а) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие
  - б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий
  - в) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов
9. Объектом конфликтологии является:
  - а) социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов
  - б) межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности
  - в) политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты
10. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:
  - а) формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов
  - б) появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
  - в) изучением конфликта как самостоятельного явления.
11. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:
  - а) информационная
  - б) профилактическая
  - в) сигнальная



12. Что такое толерантность?  
а) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор  
б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей  
в) недобросовестное использование открытой информации
13. Что представляет собой авторитет?  
а) признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо  
б) субъект, который отличается особенно активными действиями  
в) человек, для которого интересы других выше собственных
14. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:  
а) бойкотом  
б) блефом  
в) бунтом
15. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:  
а) дебаты  
б) беседа  
в) декларация
16. Замораживание конфликта предполагает:  
а) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий  
б) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования  
в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов
17. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:  
а) горизонтальный  
б) межгрупповой  
в) политический
18. Кризис в конфликтологии представляет собой:  
а) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы  
б) состояние эмоциональной разрядки  
в) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор
19. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:  
а) маргиналом  
б) нигилист  
в) медиатором
20. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:  
а) месть  
б) насилие  
в) моббинг
21. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:  
а) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу  
б) обращение за помощью третьей стороны  
в) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений
22. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:  
а) прессинг  
б) месть  
в) манипуляция
23. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):  
а) структурные методы



- б) метод картографии  
в) опрос
24. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):  
а) этапы конфликта  
б) фазы конфликта  
в) содержание конфликта
25. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:  
а) начальной фазе  
б) фазе подъема  
в) фазе спада
26. Конфликт в переводе с латинского означает:  
а) соглашение  
б) столкновение  
в) существование
27. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:  
а) конфликтными отношениями  
б) конфликтной ситуацией  
в) инцидентом
28. Конфликт равен:  
а) конфликтная ситуация + инцидент  
б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация  
в) конфликтные отношения + инцидент
29. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):  
а) межличностные  
б) межгрупповые  
в) классовые  
г) межгосударственные  
д) межнациональные  
е) внутриличностные
30. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:  
а) конфронтация  
б) соперничество  
в) конкуренция

#### 6.4. Критерии оценивания

При успешном (удовлетворительном) усвоении дисциплины и получении итоговой оценки - критериальный показатель – зачтено.

Критерии итоговой оценки

«Зачтено» - студент обнаруживает систематические и глубокие знания по темам дисциплины; владеет материалами основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой курса; глубоко понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии; умеет связать теоретические основы методологии науки с процессом исследования; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

«Незачтено» - студент обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в трактовке основных концепций и категорий курса, не понимает специфику количественных и качественных методов, фундаментальных и прикладных исследований.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций для тестирования:

не зачтено - % выполненных заданий      менее 61

зачтено - % выполненных заданий          более 61



Показатели и критерии оценивания компетенций для текущей аттестации:

Круглый стол (дискуссия) - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- оценка «хорошо» ставится, если: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание выступления; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; студент не может применить знание теории в процессе дискуссии;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; при ответе на вопросы обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Разработка блок-схемы - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он свободно владеет понятийным аппаратом, умеет использовать его при анализе заявленной проблемы; демонстрирует знание и свободное владение фактическим материалом в защите представленной блок-схемы; логичность и последовательность в демонстрации материала;
- оценка «хорошо» ставится, если: владеет понятийным аппаратом, но при использовании его допускает неточности; незначительные неточности в изложении фактического материала; испытывает отдельные затруднения в логичности и последовательности демонстрации материала;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если: знает содержание понятий, но допускает ошибки в их использовании; испытывает затруднения в изложении фактического материала; испытывает значительные трудности при анализе фактического материала и формировании решения проблем; материал в значительной степени излагается бессистемно и с нарушением логических связей;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не владеет основными понятиями по предмету; отсутствие логики в демонстрации материала; фактический материал не соответствует заданию.

Деловая ситуация (деловая игра) - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент легко ориентируется в содержании деловой ситуации выбранной по теме учебного материала, свободно пользуется понятийным аппаратом, обладает умением связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения; предполагает грамотное, логическое изложение своей позиции; поведение игрока естественное, речь уверенная, в ходе игры использует наглядные материалы (реквизит, слайды);
- оценка «хорошо» ставится, если студент в ходе игры демонстрирует полное освоение теоретического материала, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает свою позицию, но содержание, форма ответов и комментариев имеют отдельные неточности;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если студент в ходе участия в деловой игре обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Разработка проекта - критерии оценки:

- оценка «отлично» - проектная работа соответствует цели и отвечает на проблемные вопросы; проведены коллективные обсуждения в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, оформлены в соответствие с правилами; устное выступление участника логично; выступление подкреплено презентацией или публикацией; в ходе устного выступления даны ответы на все



дополнительные вопросы аудитории;

- оценка «хорошо» - проектная работа соответствует цели и отвечает на некоторые проблемные вопросы; проведены коллективные обсуждения в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, содержат незначительные ошибки в оформлении; устное выступление участника логично, присутствуют незначительные грамматические и лексические ошибки, не мешающие пониманию материала; выступление частично подкреплено презентацией или публикацией; в ходе устного выступления даны ответы на некоторые вопросы аудитории;
- оценка «удовлетворительно» - проектная работа не совсем точно отражает цель проекта и его проблемные вопросы; участник проекта провел коллективное обсуждение в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, оформлены с грубыми нарушениями правил; устное выступление участника не всегда логично, присутствуют грамматические и лексические ошибки, которые затрудняют понимание; выступление подкреплено не достаточной презентацией; студент затрудняется дать правильные ответы на дополнительные вопросы аудитории;
- оценка «неудовлетворительно» - проектная работа совсем не отражает цель проекта и его проблемные вопросы; участник проекта не провел коллективное обсуждение в ходе работы над проектом; результаты работы, не представлены при помощи компьютерных средств; устное выступление участника не логично, присутствуют грамматические и лексические ошибки, которые затрудняют понимание; выступление происходит без презентации; студент не отвечает на дополнительные вопросы аудитории.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Козырев Г.И.	Конфликтология: учебник ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=421385">https://znanium.com/catalog/document?id=421385</a> )	Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2023	ЭБС
Л1.2	Анцупов А.Я., Жмурин И.Е., Шишилов А.И.	Психология делового общения и конфликтология: учебник ( <a href="https://book.ru/book/949428">https://book.ru/book/949428</a> )	Москва : КноРус, 2023	ЭБС
Л1.3	Сорокина Е. Г., Вдовина М. В.	Конфликтология в социальной работе: учебник ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684506">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684506</a> )	Москва : Дашков и К, 2022	ЭБС
Л1.4	Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В.	Конфликтология: учебное пособие для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/514827">https://urait.ru/bcode/514827</a> )	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС
Л1.5	Решетникова К.В.	Организационная конфликтология: учебное пособие ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=400288">https://znanium.com/catalog/document?id=400288</a> )	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2022	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Власова Т. И.	Педагогическая конфликтология: содержание конфликтов и технологии их разрешения: учебник ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685218">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685218</a> )	Москва : Директ -Медиа, 2022	ЭБС

#### 7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Леонов Н. И.	Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/516451">https://urait.ru/bcode/516451</a> )	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"



- Э1
1. Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: <http://e.lanbook.com/>.
  2. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО ДиректмедиаПаблицинг. – URL: <http://biblioclub.ru/>.
  3. Юрайт [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: <https://biblio-online.ru>.
  4. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / Научно-издательский центр ИНФРА-М. – URL: <http://znanium.com/>.
  5. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство КноРус. – URL: <https://www.book.ru/>.
  6. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон.б-ка. – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

### 7.3 Перечень информационных технологий

#### 7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Connect Acrobat

LMS Moodle

MS Office365

Adobe Reader

#### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения с возможностью использования переносного мультимедийного оборудования (экран, ноутбук, проектор, колонки).

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования (экран, проектор, компьютер) и учебно-наглядных пособий (презентации), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. В рамках изучения дисциплины разработан электронный вариант лекций, который содержит следующие тематические иллюстрации: схемы, диаграммы, таблицы для лучшего усвоения учебного материала и формирования творческого мышления у студентов.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студента на всех занятиях аудиторной формы (лекции, практические занятия), выполнение контрольных мероприятий, планомерную самостоятельную работу. В ходе освоения дисциплины студент расширяет свой социальный опыт, развивает такие общекультурные и профессиональные компетенции как овладение навыками исследовательской деятельности; целеполагание, планирование, анализ и рефлексия в процессе познания; формирование целостного экономического мышления; расстановка приоритетов и нахождение оптимальных решений в различных ситуациях; и др.

В ходе освоения дисциплины деятельность студента направлена на решение следующих задач:

- логическое мышление, навыки создания научных работ по вопросам профессиональной деятельности, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации и критики источников;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание, осмысливание процессов, событий и явлений в области профессиональной деятельности в их динамике и взаимосвязи;
- формирование и аргументированное отстаивание собственной позиции по различным проблемам



профессиональной деятельности.

В учебной дисциплине студент должен ориентироваться на самостоятельную проработку учебного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение итоговой исследовательской работы и компьютерного тестирования, самостоятельное изучение разделов курса.

Успешное освоение дисциплины предполагает обязательное посещение практических занятий, выполнение творческих и поисковых заданий, запланированной исследовательской работы, а также компьютерного тестирования.

Подготовка к практическим занятиям:

- студент должен внимательно ознакомиться с материалом, относящимся к данному занятию по учебнику и учебным пособиям;
- выписать основные термины;
- выполнить творческое или поисковое задание, сформулировать возникшие вопросы и постараться получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована студентами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к промежуточной аттестации:

К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса студент может познакомиться со следующей учебно - методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для самоподготовки.

Рекомендации для организации работы студента на лекции

Ведущую роль в организации учебного процесса играют лекции, которые определяют содержание и направленность работы студентов в освоении научных знаний, выполняют образовательную, воспитательную и учебно-организационную функцию. Самостоятельная работа студентов с лекционным материалом, состоящая из его повторения, структурирования, анализа, способствует более глубокому усвоению полученных знаний.

Особое значение в организации самостоятельной работы имеет вводная лекция преподавателя. Раскрывая сущность предмета и методы истории как науки, преподаватель знакомит с основными формами организации учебной деятельности в вузе. В лекции обобщаются результаты научных исследований, дается представление о современной историографической ситуации. На лекции студенты вооружаются необходимым минимумом знаний для самостоятельной работы, преподаватель указывает ее цель и основные направления, наделяет инструментарием в виде рабочей программы и методических рекомендаций, что позволяет впоследствии адекватно организовывать собственную самостоятельную работу.

Тематические и обзорные лекции требуют от студента дополнительной подготовки. Во-первых, необходимо знать содержание предшествующей лекции, без чего невозможно сознательно усвоить новый материал. Особое значение предварительная подготовка приобретает в тех случаях, когда в лекциях освещаются не все вопросы программы курса и ряд вопросов, не представляющих большой трудности, выносятся на самостоятельное изучение. Лектор в ходе лекции указывает, какие именно разделы темы должны быть самостоятельной изучены, предлагает список источников и литературы, с которыми необходимо ознакомиться, комментирует формы отчетности по самостоятельной работе.

Во-вторых, необходимо слушать лекцию и одновременно ее конспектировать. Правильно организованное конспектирование способствует подготовке к контрольной работе и тестированию.

Вести запись лекции предлагается в общей тетради, пронумеровав ее и оставив первые страницы для оглавления, что дает возможность быстро найти нужную лекцию. В тетради предлагается записывать дату, номер лекции, тему и план лекции; название вопросов во время лекции можно не записывать, а лишь обозначить их порядковый номер согласно плану.

Целесообразно в лекционной тетради оставить широкие поля, которые можно использовать для записи ссылок на литературу и источники, цитат, а также заполнять их дополнительным материалом при самостоятельном чтении рекомендованной литературы и при подготовке к контрольной работе.

Дословно записывать содержание лекции нет необходимости. Конспектирование предполагает фиксирование лишь основных положений, главных мыслей и выводов. Самостоятельная работа студента на лекции и заключается в выделении главного материала. Лекцию необходимо воспринимать творчески, избегать механического записывания, фиксировать ранее неизвестную информацию. Студенту рекомендуется в тот же день обработать свой конспект: прочесть его, вписать пропущенное, исправить неточные выражения, формулировки, искажения, подчеркнуть важные места. По итогам лекционного курса конспекты лекций могут быть проверены преподавателем.



Рекомендации для организации работы студента при подготовке к практическому занятию (семинару)  
Для наиболее эффективного достижения результата изучения данной дисциплины подготовку к семинару следует начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя.  
В процессе углубленного чтения литературы можно составлять краткие конспекты, тезисы своих выступлений, делать необходимые выписки, чтобы затем на семинаре активно участвовать в обсуждении всех вопросов. Конспекты лучше вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данной дисциплине.  
Самостоятельная работа студентов по изучаемой дисциплине проводится в соответствии с предложенными темами. По каждой теме сформулированы виды и содержание самостоятельной работы студентов.  
Следующим этапом учебной деятельности студентов является выполнение компьютерного тестирования по дисциплине. Тестирование проверяет знания студентов по изученным темам дисциплины. Контрольное тестирование выполняется в компьютерном классе в присутствии преподавателя. Сроки выполнения тестирования – согласовываются с преподавателем.  
Тестовые задания размещены в системе MOODLE. Чтобы получить в нее доступ, необходимо зарегистрироваться. Для этого следует зайти на главную страницу сайта <http://moodle.uio.csu.ru>.

В течение всего семестра для студентов проводится консультация. На консультацию приглашаются студенты, по вопросам связанным с освоением материала дисциплины. Сроки проведения консультации в соответствии с графиком, можно уточнить на кафедре менеджмента.

«В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MSOffice365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе».

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

## 10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «E1Braille-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного



звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Clevy с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

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

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

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

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины "Коммуникации в конфликте: способы разрешения" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 "Менеджмент" направленности (профилю) Цифровой маркетинг ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 16

дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.  
Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.