

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Панарин Андрей Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.05.2024 15:35:10
Уникальный программный ключ:
a5da3d9896e9d535380e3f9a7da4832154ef8302



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский психолого-социальный университет»
Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)
Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (бессрочно)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор
Замолоцких Е.Г.
«30» января 2023 г.

Факультет психологии
Кафедра консультативной психологии

Рабочая программа учебной дисциплины

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Направленность (профиль) программы "Консультативная психология"

Квалификация (степень) выпускника:

магистр

Форма обучения: очная и очно-заочная

Составитель программы:
Небродовская-Мазур Елена Юрьевна,
канд. психол. наук,
доцент кафедры консультативной психологии

Москва 2023

Оглавление

1. Аннотация к дисциплине	3
2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
3.1 Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах).....	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий..... (в академических часах).....	6
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам.....	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Консультирование и коучинг: модели и подходы».....	14
6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания	29
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы.....	31
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы	33
6.3.1. Типовые задания для проведения текущего контроля обучающихся	33
6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся	39
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	40
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	41
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	42
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	46
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	47
10.1 Лицензионное программное обеспечение:	47
10.2. Электронно-библиотечная система:	47
10.3. Современные профессиональные баз данных:	47
10.4. Информационные справочные системы:	48
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	48
12. Лист регистрации изменений.....	49

1. Аннотация к дисциплине

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденным приказом Минобрнауки России от 29.07.2020 г. № 841 (зарегистрирован в Минюсте РФ от 21.08. 2020 г. № 59374) (далее - ФГОС ВО, Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования);

- приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (зарегистрирован в Минюсте РФ от 21.08. 2021 г. № 64644);

- учебными планами (очной и очно-заочной форм обучения), составленными на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология, направленность (профиль) программы «Консультативная психология».

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 учебных планов по направлению подготовки 37.04.01 Психология, уровень магистратуры.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре для обучающихся очной формы обучения; в 8 семестре для очно-заочной формы обучения. Форма контроля для очной формы обучения в 7 семестре и для очно-заочной формы обучения в 8 семестре – экзамен.

Цель изучения дисциплины:

Цель обучения по дисциплине «Конфликтология» – овладение обучающимися практическими умениями в области управления конфликтами, а также знакомство обучающихся с субъективно-объективной природой конфликта, конфликтогенами и их видами.

Целью в области воспитания личности является формирование у обучающихся социальных и личностных качеств: гражданственности, толерантности, общей культуры, ответственности, целеустремленности, организованности, трудолюбия, коммуникабельности, умение работать в команде, приобщение к здоровому образу жизни.

Задачи изучения дисциплины «Конфликтология»:

Задачи изучения дисциплины «Конфликтология»:

формирование положительной мотивации к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;

обучение практике работы по диагностике конфликтов;

овладение знаниями и первичными навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях;

выработка умения определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов;

формирование первичных навыков конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов;

анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов;

рассмотрение области практического применения конфликтологических знаний в профессиональной и других сферах деятельности психологов.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ПК-1.2 Изучает мотивацию, интересы, склонности и способности клиента с целью консультирования по вопросам профессиональной ориентации и самоопределения личности

ПК-4.1 Консультирует клиентов по проблемам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «**Конфликтология**» направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 37.04.01 Психология, направленность (профиль) программы прикладного магистратуры: «Консультативная психология» компетенций ПК-1.2; ПК-4.1:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Формы образовательной деятельности, способствующие формированию и развитию компетенции
ПК-1 Способен проводить психологическую диагностику клиентов	ПК-1.2 Изучает мотивацию, интересы, склонности и способности клиента с целью консультирования по вопросам профессиональной ориентации и самоопределения личности	Знает: психологию развития личности; методы сбора и обработки информации, результатов диагностики, наблюдения и психологического эксперимента. Умеет: планировать и проводить диагностическое обследование с использованием стандартизированного материала, включая обработку результатов; осуществлять диагностику одаренности и структуры способностей; использовать диагностический результат в создании консультативных и развивающих программ. Владеет навыками дифференциальной диагностики и диагностики на основе обучающего эксперимента.	<u>Контактная работа:</u> Лекции, практические занятия, семинарские занятия <u>Самостоятельная работа</u>

ПК-4. Способен проводить психологическое консультирование субъектов образовательного процесса	ПК-4.1 Консультирует клиентов по проблемам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам	<p>Знает: современные теории и этические нормы организации и проведения консультативной работы; методы консультирования, их возможности и ограничения, предъявляемые к ним требования.</p> <p>Умеет: разрабатывать и осуществлять консультирование с целью профессиональной ориентации и самоопределения личности; осуществлять психологическое сопровождение процессов выбора профессии; проводить индивидуальные и групповые консультации клиентов по проблемам эмоциональной сферы и психической нестабильности.</p> <p>Владеет: приемами и технологиями консультирования, методами стандартизированной беседы с клиентами по вопросам решения их психологических проблем и проблем в освоении знаний.</p>	<p><u>Контактная работа:</u> Лекции, практические занятия, семинарские занятия</p> <p><u>Самостоятельная работа</u></p>
---	--	--	---

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы.

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов	
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144	

Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	92	66
Аудиторная работа (всего):		
в том числе:		
лекции	54	40
практические занятия	18	12
семинары	18	12
консультации	2	2
Внеаудиторная работа (всего):		
в том числе:		
Самостоятельная работа обучающихся	16	42
Вид промежуточной аттестации обучающегося - экзамен	36	36

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
4-й семестр							
1	Теоретические основы конфликтологии	16	8	2/2*	6	8	ПК-1; ПК-4
2	Классификация конфликтов	18	8	2/2*	6	10	ПК-1; ПК-4
3	Стратегия поведения в конфликте	16	8	2	6	8	ПК-1; ПК-4
4	Динамические характеристики конфликта	20	10	4	6	10	ПК-1; ПК-4
5	Предупреждение конфликтов	18	10	4	6/4*	8	ПК-1; ПК-4
6	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	20	10	4	6/4*	10	ПК-1; ПК-4
	Промежуточная аттестация по дисциплине - зачет						ПК-1; ПК-4
	Всего за 4-й семестр	108	54	18/4*	36/8*	54	
5-й семестр							

7	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	10	8	6/4*	2	2	ПК-1; ПК-4
8	Социально-психологические технологии управления конфликтами	10	8	6/4*	2	2	ПК-1; ПК-4
9	Бизнес-конфликты	10	8	6	2	2	ПК-1; ПК-4
10	Тренинги в решении конфликтов	14	10	6	4	4	ПК-1; ПК-4
11	Практическая конфликтология в управленческом консультировании	14	10	6	4/2*	4	ПК-1; ПК-4
12	Инновации и традиции в подготовке конфликтологов	14	10	6	4/2*	4	ПК-1; ПК-4
	Промежуточная аттестация по дисциплине - экзамен	36					ПК-1; ПК-4
	Всего за 5-й семестр	108	54	36/8*	18/4*	18	
	Итого:	216	108	54/12*	54/12*	72	

для очно-заочной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
3-й семестр							
1	Теоретические основы конфликтологии	12	2	2		10	ПК-1; ПК-4
2	Классификация конфликтов	12	2	2		10	ПК-1; ПК-4
3	Стратегия поведения в конфликте	12	2	2		10	ПК-1; ПК-4
4	Динамические характеристики конфликта	12	2		2	10	ПК-1; ПК-4
5	Предупреждение конфликтов	12	2		2	10	ПК-1; ПК-4
6	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	12	2		2/2*	10	ПК-1; ПК-4
	Всего за 3-й семестр	72	12	6	6/2*	60	
4-й семестр							
7	Организационные изменения и оптимальные управленческие	20	2	2/2*		18	ПК-1; ПК-4

	решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов						
8	Социально-психологические технологии управления конфликтами	22	4	2	2	18	ПК-1; ПК-4
9	Бизнес-конфликты	23	4	2	2	19	ПК-1; ПК-4
10	Тренинги в решении конфликтов	22	2		2	20	ПК-1; ПК-4
11	Практическая конфликтология в управленческом консультировании	22	2		2	20	ПК-1; ПК-4
12	Инновации и традиции в подготовке конфликтологов	22	2		2/2*	20	ПК-1; ПК-4
	Промежуточная аттестация по дисциплине - зачет	4					ПК-1; ПК-4
	Промежуточная аттестация по дисциплине - экзамен	9					ПК-1; ПК-4
	Всего за 4-й семестр	144	16	6/2*	10/2*	115	
	Итого:	216	28	12/2*	16/4*	175	

Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии
Очная форма обучения		
1.	Лекция Тема 1. Теоретические основы конфликтологии	Вводная лекция - дает первое целостное представление об учебном предмете и ориентирует студента в системе работы по данному курсу. Лектор знакомит обучающихся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки специалиста. Дается краткий обзор курса, вехи развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках курса, а также дается анализ учебно-методической литературы, рекомендуемой обучающимся, уточняются сроки и формы отчетности.

2.	Лекция Тема 2.Классификация конфликтов	Лекция-визуализация - визуальная форма подачи лекционного материала средствами ТСО или аудио-видеотехники (видео-лекция). Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов.
3.	Практическое/семинарское занятие Тема 5.Предупреждение конфликтов	Мастер-класс - метод обучения, раскрывающий творческий потенциал обучающихся, постановка проблемной задачи и решение ее через проигрывание различных ситуаций
4.	Практическое занятие Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	Разбор психологических ситуаций. Под разбором психологических ситуаций понимается техника обучения, использующая описание психологических ситуаций, при которой обучающиеся должны проанализировать проблему, разобраться в ее сути, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.
5.	Лекция Тема 7.Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	Проблемная лекция - изложение нового материала через проблемные вопросы, задачи или ситуации. При этом процесс познания обучающихся в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.
6.	Лекция Тема 8.Социально-психологические технологии управления конфликтами	Лекция-визуализация - визуальная форма подачи лекционного материала средствами ТСО или аудио-видеотехники (видео-лекция). Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов.
7.	Практическое занятие Тема 11. Практическая конфликтология в управленческом консультировании	Мастер-класс - метод обучения, раскрывающий творческий потенциал обучающихся, постановка проблемной задачи и решение ее через проигрывание различных ситуаций
8.	Практическое занятие Тема 12. Инновации и традиции в подготовке конфликтологов	Разбор психологических ситуаций по профилактике расстройств личности. Под разбором психологических ситуаций понимается техника обучения, использующая описание психологических ситуаций, при которой обучающиеся должны проанализировать проблему,

		разобраться в ее сути, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.
Заочная форма обучения		
1.	Практическое занятие Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	Разбор психологических ситуаций. Под разбором психологических ситуаций понимается техника обучения, использующая описание психологических ситуаций, при которой обучающиеся должны проанализировать проблему, разобраться в ее сути, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.
2.	Лекция Тема 7. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	Проблемная лекция - изложение нового материала через проблемные вопросы, задачи или ситуации. При этом процесс познания обучающихся в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.
3.	Практическое занятие Тема 12. Инновации и традиции в подготовке конфликтологов	Разбор психологических ситуаций по профилактике расстройств личности. Под разбором психологических ситуаций понимается техника обучения, использующая описание психологических ситуаций, при которой обучающиеся должны проанализировать проблему, разобраться в ее сути, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам

Тема 1. Теоретические основы конфликтологии (ПК-1, ПК-4)

Терминологический аппарат проблемы практической конфликтологии. Методы конфликтологии. Этапы развития конфликтологии. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества. Современная конфликтология как междисциплинарная наука (теория конфликта в философии и естествознании, экономической теории, психологии, математических науках, место конфликтологии в теории управления). Понятие конфликта, его сущности. Структура и процесс развития конфликта. История развития конфликтологии в Древнем Китае. История развития конфликтологии в Древней Индии. История развития конфликтологии в Древней Греции. История развития конфликтологии в средние века. Становление конфликтологии в

Тема 2. Классификация конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Базовые признаки конфликта. Структура конфликта. Диалектическая функция конфликта. Конструктивная функция конфликта. Деструктивная функция конфликта. Классификация конфликтов. Межиндивидуальные конфликты. Межгрупповые конфликты. Группы интересов. Группы этнонационального характера. Группы, объединенные общностью положения. Конфликты между ассоциациями. Внутри- и межинституциональные конфликты. Конфликты между государственными образованиями. Конфликты между культурами или типами культур.

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту: внутренние (внутриличностные конфликты); внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые). Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты (К. Левин). Конфликт ролей; конфликт, вызванный фрустрацией, конфликт целей (Ф. Лютенс).

По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации). По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные). По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, мегаконфликты). По формам борьбы (мирные и немирные). По особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные). По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный). По использованной сторонами тактике (сражение, игра, дебаты) (Дарендорф).

Тема конфликта в народном творчестве. Художественные произведения как отражение конфликтных ситуаций. Проблема конфликта в военной науке. Изучение конфликтов в искусствоведении. Исследование конфликта в исторических науках. Математические модели конфликтных явлений. Особенности изучения конфликтов в педагогике. Семейные конфликты. Инновационный конфликт. Трудовой конфликт. Причины конфликтов*.

Тема 3. Стратегия поведения в конфликте (ПК-1, ПК-4)

Классификация конфликтных личностей. Агрессия в конфликте. Условия протекания конфликта.

Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга: стратегия как план; стратегия как прием; стратегия как паттерн; стратегия как позиция; стратегия как перспектива. Экономические стратегические альтернативы: стратегия роста; стратегия стабилизации; стратегия экономии; комбинированная стратегия. Понятие стратегии экономии: стратегия ликвидации; стратегия «сбора урожая»; стратегия сокращения; стратегия сокращения расходов. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов*.

Тема 4. Динамические характеристики конфликта (ПК-1, ПК-4)

Условия протекания конфликтов. Пространственно-временные. Социально-психологические. Социальные.

Динамика конфликта. Первый период (латентный). Возникновение проблемной сложной ситуации. Осознание участниками объективной сложной ситуации. Попытка разрешить сложную ситуацию неконфликтными способами. Возникновение конфликтной

* Для самостоятельного изучения.

ситуации. Второй период (открытый период). Инцидент. Эскалация. Баланс противодействий. Понимание бесперспективности борьбы. Завершение конфликта (формы – разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт). Третий период (послеконфликтный). Частичное восстановление отношений. Полное восстановление отношений. Завершение конфликта и готовность сторон к его разрешению. Формы окончания конфликта. Завершение. Урегулирование. Затухание. Капитуляция. Разрешение.

Доминирование или устранение противника. Основные способы управления собой в конфликтной ситуации. Профилактика конфликтов*.

Тема 5. Предупреждение конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Основные направления социально-управленческого подхода в предупреждении конфликтов: оценка качества менеджмента организации; организационные изменения; корпоративная культура. Социальная ответственность бизнеса и власти. Институты, технологии, критерии оценки социальной ответственности бизнеса.

Социальная активность и ответственность личности*.

Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Философия управления конфликтами. Метод сбора социальной информации. Методики анализа конфликта.

16-факторный личностный опросник Кеттелла. Личностный опросник Г. Айзенка. Методика «Прогноз». Шкала реактивной и личностной тревожности. Опросник А. Баса-А. Дарки. Методика «Q-сортировки». Тест «Чертова дюжина». Тест Собчик. ММРІ. Тест Т. Лири. Тест «30 пословиц». Методика А. Ассингера. Социометрия. Тест Томаса. Тест «Четыре квадрата».

Субъекты конфликта. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте. Прогнозирование конфликта в организации*. SWOT-анализ.

Тема 7. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Структурирование конфликта в организации. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг. Этапы и методы принятия решений. Методы принятия управленческих решений: неформальные методы принятия решений; коллективные методы обсуждения и принятия решений; количественные методы принятия решений. Метод Дельфи. Метод номинальной группы. Принцип Парето. Правила Эйзенхауэра. Модель оптимального управленческого решения*. Рекомендации Ф. Лютенса.

Тема 8. Социально-психологические технологии управления конфликтами (ПК-1, ПК-4)

Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов. Понятие научающейся организации. Особенности культуры России. Этика деловых отношений. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества. Процедуры успешного проведения переговоров. Манеры, стили и моральный кодекс переговоров. Посредничество и переговоры*.

Тема 9. Бизнес-конфликты (ПК-1, ПК-4)

Бизнес-конфликты и их виды: конкуренция; бизнес-государство; корпоративные конфликты; гринмэйл; споры хозяйствующих субъектов; производители – потребители товаров и услуг; конфликты в торговле; собственность – менеджмент; банкротство (несостоятельность). Неуплата налогов, сборов и таможенных пошлин. Корпоративные конфликты. Рейдерство. Технологии недружественных поглощений и система защиты. Лесные войны в России. Коррупция и антикоррупционная стратегия*.

Тема 10. Тренинги в решении конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Особенности тренингов в практической конфликтологии. Упражнение «Интервью». Упражнение «Космическая скорость». Упражнение «Говорю, что вижу». Методы решения любого содержательного конфликта. Силовое решение. Физическое разведение сторон. Поиск решения, устраивающего оппонентов. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов». Упражнение «Адские башни». Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения». Упражнение «Приветствие». Упражнение «Сигнал». Упражнение «Печатная машинка». Упражнение «Оправдание». Упражнение «Если бы... я стал бы...». Упражнение* «Контраргументы».

Тема 11. Практическая конфликтология в управленческом консультировании (ПК-1, ПК-4)

Управленческое консультирование: подходы, цели, задачи. Новые направления в управленческом консультировании. Конфликт глазами конфликтолога-консультанта по управлению. Место конфликта в конфликтной ситуации. Характеристики этапов её развития. Место конфликта в корпоративной культуре организации. Конфликт как существенная характеристика социальных взаимодействий в условиях инноваций.

От инновации к консервации: инноватор в практике. Дихотомия исследовательских позиций и методологических подходов. Практика осознанного использования конфликта. Конфликтолог - практик: идеальные типы. Инновационно-ориентированный конфликтолог - практик: идеальные требования к типу мышления.

Конфликт как метод формирования конфликтологической компетентности: принципы, подходы, ценности*.

Тема 12. Инновации и традиции в подготовке конфликтологов (ПК-1, ПК-4)

Цели и задачи конфликтологии как учебной дисциплины. Проблемы подготовки специалистов к профессиональной деятельности в конфликтах. Проблемное поле образовательного процесса. Содержание проблем. Задачи конфликтолога в конфликтной ситуации.

Этический кодекс конфликтолога. Технология инновационного семинара тренинга. Программа и принципы инновационного семинара-тренинга.

Этапы развития конфликтной ситуации и постановка задач в программе ИСТ. Критерии эффективности инновационной технологии обучения*.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных тестовых заданий, репродуктивных заданий, практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа по дисциплине «Консультирование и коучинг: модели и подходы» включает следующие виды деятельности:

- работа с теоретическим материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания к занятию;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины «Консультирование и коучинг: модели и подходы», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, указанных в разделе 7 указанной программы. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Конфликтология»

Примерный комплект заданий для *текущего контроля успеваемости*

Темы 1-2 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. Проведите сравнительный анализ различных подходов к пониманию конфликта в отечественной науке.
2. На конкретном примере опишите действия объективных факторов, продуцирующих возникновение конфликта.

3. Раскройте причины, обусловившие выделение психологии как приоритетной науки в изучении конфликтов.
4. Проведите сравнительный анализ различных подходов к пониманию конфликта в отечественной науке.

Практические задания:

Задание 1.

Дать краткую характеристику специфики разрешения конфликтов в отношениях по вертикали.

Задание 2.

Описать процесс формирования «образа врага» в конфликте (на основе анализа этнических конфликтов)

Задание 3.

Провести опрос любой социальной группы с помощью метода референтометрии. Дать психологическую характеристику полученным результатам.

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1. Кейс-задача

Разрешение конфликтных ситуаций в бизнесе.

Вексель без расписки

Сотрудник фирмы «Лес и дом» Андрей должен был передать агенту фирмы-поставщика Максиму Петровичу вексель на большую сумму и акты передачи, которые затем должны быть отправлены самолетом в другой город. Передав документы Максиму Петровичу, Андрей по неопытности не взял у него ни расписки, ни паспортных данных, ни 2-го экземпляра акта передачи. Через несколько дней выяснилось, что документы не дошли до места. Узнав об этом, генеральный директор фирмы «Лес и дом» Павел Иванович обрушил свой гнев на исполнительного директора Светлану Николаевну, которая давала задание подчиненному, а та, в свою очередь, сняла с себя ответственность за ошибку, переложив все на Андрея, хотя она знала, что исполнитель – новичок и не проинструктировала его о всех действиях и мерах защиты документов. Естественно, не разобравшись, генеральный директор Павел Иванович обвинил во всем исполнителя Андрея. Было собрано экстренное собрание коллектива, где Павел Иванович высказал свое мнение о работе всех отделов (не только виноватого), об отсутствии дисциплины, организованности, ответственности в работе сотрудников.

В итоге было принято решение, что, если вексель не найдут, все убытки по его возмещению лягут на исполнителя Андрея; его лишат годовой премии и понизят ему зарплату в 3 раза. Об исполнительном директоре Светлане Николаевне не было сказано ни одного слова, хотя многие знали, что исполнительный директор тоже виноват, но никто не высказал своего мнения. Это был тревожный сигнал, свидетельствующий о более глубоком скрытом конфликте внутри самой организации, отсутствии доверия между руководством и подчиненными, боязнь высказать свое мнение (чревато увольнением).

Пока о векселе не узнал сам генеральный директор, никто даже не поинтересовался о доставке документов: ни исполнительный директор Светлана Николаевна, ни сотрудник Андрей. Когда решением проблемы занялся генеральный директор Павел Иванович, были подключены другие отделы, задействованы милиция и уголовный розыск для поиска Мак-

сима Петровича и документов. Выяснилось, что Максим Петрович уехал поездом, а не самолетом, было дано задание – собрать информацию о том, какие поезда и когда уходили в нужном направлении в последние дни и видели ли его сотрудники железнодорожной службы. В результате длительных поисков Андрею и его коллегам удалось разыскать Максима Петровича, который уже уволился с прежнего места работы, но он категорически отказался подтвердить получение векселя и других документов. Через несколько месяцев и Андрей уволился из организации «Лес и дом».

- Кто проиграл, кто выиграл в этой конкретной ситуации? Каковы конструктивные и деструктивные последствия данного конфликта для организации «Лес и дом»?
- Как поступили бы вы, оказавшись в подобной ситуации?

2. Кейс-задача

Решите задачи, развивающие умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Темы 3-4 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. На конкретном примере опишите действия объективных факторов, продуцирующих возникновение конфликта.
2. Раскройте причины, обусловившие выделение психологии как приоритетной науки в изучении конфликтов.
3. Какие основные причины конфликтов между молодыми супругами характерны для российских семей?
4. Назовите известных российских ученых-конфликтологов.
5. Покажите особенности диагностики конфликтов в организации с помощью модульной методики А. Анцупова.

Практические задания:

Задание 1.

Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда – другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.

Когда будете в картинной галерее, наблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину: а) изображающую радостное событие и б) изображающую печальные или трагические события. Сравните поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку, жесты, характер переговоров между ними. Заметили ли вы разницу?

Задание 2.

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задание 3.

Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с родителями, детьми или взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1.Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2.Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3.Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Темы5-6 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. Проведите анализ классификации конфликтов, данной М. Дойчем. Какое основание легло в основу предложенной им классификации конфликтов?
2. Соотнесите такие категории, как «профилактика», «предупреждение» и «недопущение конфликта». В чем их тождественность и в чем различие?
3. Приведите примеры неформального посредничества при разрешении конфликтов различного уровня, используя знания истории.
4. Проведите анализ классификации конфликтов, данной М. Дойчем. Какое основание легло в основу предложенной им классификации конфликтов?

Практические задания.

Задание 1.

Разработать собственную методику предупреждения конфликтов во взаимоотношениях сотрудников организации.

Задание 2.

Разработать стратегии саморазрешения межличностного конфликта.

Задание 3.

Описать деятельность психолога организации по предупреждению конфликтов между руководителями и подчиненными.

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1.Кейс-задача

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2.Кейс-задача

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

3.Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Темы7-8 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

- 1.Приведите примеры неформального посредничества при разрешении конфликтов различного уровня, используя знания истории.
2. Какой тип конфликтной личности характеризуется отсутствием собственных убеждений и принципов?
3. Что такое институционализация конфликт?
4. Что такое легитимизация конфликта?
5. Каковы источники, непосредственно связанные с базовыми потребностями людей?

Практические задания.

Задание 1.

Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.

Задание 2.

Развитие эмпатии

Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам кажется, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?

Задание 3.

Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1.Кейс-задача

Решите задачи, развивающие умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

2.Кейс-задача

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Темы9-10 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. Согласны ли Вы с утверждением, что современная Россия обладает значительным конфликтным потенциалом?
2. Выделите основные типы конфликтов, возникающие в системе высшего образования в России.
3. Какие основные причины конфликтов между молодыми супругами характерны для российских семей?
4. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?
5. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; подшучивания.

Творческое задание:

Задание 1.

Описать базовые инстинкты человека как побудители конфликтного поведения.

Задание 2.

Описать реальный конфликт, основным участником которого были Вы, и дать ретроспективный анализ данного конфликта, кодируя его в соответствии с правилами кодирования.

Задание 3.

Описать деятельность психолога организации по предупреждению конфликтов между сотрудниками организации.

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1. Кейс-задача. Дружба в бизнесе

Три предпринимателя Антон, Василий и Сергей снимали в аренду помещения в одном здании. Предприниматели Антон и Василий торговали разными товарами: Антон – музыкальным товаром (инструменты, диски и др.), Василий – хозяйственными товарами. Антон и Сергей торговали одним и тем же товаром. С самого начала в данном здании предприниматели Антон и Сергей вели бизнес вместе, но в результате личного конфликта они разделились и каждый стал вести свой бизнес, но под одной крышей, причем оставаясь во враждебных отношениях. Затем Антон пригласил предпринимателя Василия снимать в аренду помещение, так как в здании еще было свободное место, а Антон и Василий «по жизни» были хорошими друзьями. Таким образом, предприниматели Антон, Василий и Сергей стали торговать в одних стенах.

Кроме личной враждебности в отношениях Антона и Сергея между ними возникла конкуренция в бизнесе, так как они торговали одинаковым товаром. У Антона цены были выше, у Сергея – ниже. В итоге предприниматель Сергей «переманивал» покупателей у Антона.

Первоначальной причиной конфликта была личная ссора Антона и Сергея, дополненная позднее основной причиной – конкуренцией в бизнесе. Сложился тяжелый для продавцов рабочий климат. Им было запрещено разговаривать между собой и вообще обращаться за чем-либо друг к другу. Если это предписание не выполнялось, то продавца предупреждали об увольнении. Против Сергея было организовано несколько заказных проверок из различных инстанций, которые нашли ряд недостатков в его деятельности. На него накладывались административные штрафы. Сергей попытался бороться, перетянуть на свою сторону Василия, но из этого ничего не получилось.

Так как Антон и Василий были друзьями, то они скооперировались и решили выжить Сергея из стен здания. Помещение в аренду сдавал человек, с которым теща Василия была в хороших отношениях. Он был проинформирован о нарушениях, проверках, с ним состоялся душевный разговор. В результате конкуренту Сергею было отказано в аренде помещения.

- Можно ли считать данную ситуацию типичной для российского современного малого бизнеса?

- Придерживаетесь ли вы в своей работе каких-либо правил предпринимательской этики? Назовите эти нормы.

2. Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Темы 11-12 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт?
2. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта?
3. Что относится к форме разрешения конфликта?
4. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации?
5. Какой тип конфликтной личности характеризуется расчетливостью, готовностью к конфликту, карьеризму?

Практические задания:

Задание 1.

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно трансактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Задание 2.

- Наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?
- Когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет вам развить способность идентифицировать себя с другими лицами.

Задание 3.

Если вы хотите развить свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать.

- Обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние.
- Научитесь слушать других людей.
- Перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1. Кейс-задача

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Кейс-задача

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

3. Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Типовые тестовые задания

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

1. в 30-е годы XX века
2. в конце XIX века
3. в конце 50-х годов XX века
4. в начале XX века

2. Становление конфликтологической практики произошло:

1. в начале 50-х годов XX века
2. в 30-е годы XX века
3. в конце XIX века
4. в 70-е годы XX века

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

1. К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта
2. В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт
3. Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа
4. П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда

4. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

1. В. Линкольн
2. Ч. Освуд
3. Л. Томпсон
4. Р. Фишер

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

1. В. Линкольн и Л. Томпсон
2. Р. Фишер и У. Юри
3. М. Шериф и Д. Рапопорт
4. К. Томас и Р. Киллмен

6. Слово «конфликт» в переводе с латинского означает

1. нападение
2. столкновение
3. борьба
4. война

7. Характеристика длительного взаимодействия между двумя и более индивидами, при котором проявления свойственных данным индивидам устойчивых черт характера приводят к длительным и неразрешимым, без внешнего вмешательства, противоречиям:

1. психологическое противоречие
2. психологический механизм
3. психологическая несовместимость
4. психологическая черта

8. Проблемы, которые должны быть решены, или вопросы, по которым следует принять решение:

1. эмоциональные источники конфликта
2. псевдообъективные источники конфликта
3. объективные источники конфликта
4. необъективные источники конфликта

9. Эмоциональные источники, выдаваемые за объективные:

1. эмоциональные источники конфликта
2. псевдообъективные источники конфликта
3. объективные источники конфликта
4. необъективные источники конфликта

10. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

1. в 1989 г. в Германии
2. в 1992 г. в России
3. в 1972 г. в США
4. в 1986 г. в Австралии

11. Конфликтогены – это:

1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
2. проявления конфликта
3. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
4. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

12. Вид конфликта, характеризующийся столкновением примерно равных по силе, но противоположно направленных интересов, мотивов, потребностей и т. п. у одного и того же человека:

1. конфликт между личностью и группой
2. межличностный конфликт
3. внутриличностный конфликт
4. межгрупповой конфликт

13. Конфликт, который проявляется как столкновение личностей с различными установками, взглядами, ценностями, чертами характера:

1. конфликт между личностью и группой
2. межгрупповой конфликт
3. межличностный конфликт

4. внутриличностный конфликт

14. Противоречие, при котором конкурирующими сторонами выступают социальные группировки, преследующие несовместимые цели и препятствующие друг другу на пути их осуществления:

1. конфликт между личностью и группой
2. межгрупповой конфликт
3. внутриличностный конфликт
4. межличностный конфликт

15. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

1. прямое негативное отношение
2. нечестность и неискренность
3. менторские отношения
4. регрессивное поведение

16. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

1. в Санкт-Петербурге в 1993 г.
2. в Москве в 1992 г.
3. в Сочи в 1995 г.
4. во Владивостоке в 1993 г.

17. Предметом конфликтологии являются:

1. конфликты
2. закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
3. механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта
4. законы противоборства субъектов социального взаимодействия

18. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

1. метод картографии
2. метод наблюдения
3. метод эксперимента
4. социологический метод

19. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) трансакции «Родителя»:

1. требует; осуждает; учит
2. требует; оценивает; проявляет беспомощность
3. руководит; рассуждает; анализирует
4. разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует

20. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Ребенка»:

1. требует; рассуждает; анализирует

2. проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит
3. подчиняется; одобряет; уточняет ситуацию
4. оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха

21. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Взрослого»:

1. работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных
2. проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию
3. требует; покровительствует; руководит
4. работает с информацией; покровительствует; руководит

22. Понятие «трансактный анализ» означает:

1. сравнение показателей
2. выявление причин
3. анализ взаимодействий
4. выявление противоречий

23. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции:

1. информация
2. коммуникация
3. сублимация
4. трансакция

24. Теория трансактного анализа была разработана американским психотерапевтом:

1. Кеннетом Томасом
2. Альфредом Адлером
3. Эриком Берном
4. Зигмундом Фрейдом

25. Поведенческие характеристика трансакции, при которой человек проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность:

1. Родитель
2. Ребенок
3. Взрослый
4. Незнакомец

26. Поведенческие характеристика трансакции, при которой человек требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.:

1. Взрослый
2. Родитель
3. Ребенок
4. Незнакомец

27. Поведенческие характеристика трансакции, при которой человек работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.:

1. Взрослый
2. Родитель
3. Ребенок
4. Незнакомец

28. Модель поведения личности в конфликте, при которой человек стремится уладить конфликт, нацелен на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием:

1. деструктивная модель
2. конформистская модель
3. доминирующая модель
4. конструктивная модель

29. Модель поведения личности в конфликте, при которой человек постоянно стремится к обострению конфликта, принижает партнера, негативно оценивает его личность:

1. деструктивная модель
2. конформистская модель
3. доминирующая модель
4. конструктивная модель

30. Автор теста, выявляющего стратегию поведения в конфликтной ситуации:

1. Эрик Берн
2. Альфред Адлер
3. Кеннет Томас
4. Зигмунд Фрейд

31. Потребность в автономности, самореализации, позитивном образе – Я, в утверждении собственных ценностей:

1. самопрезентация
2. самодостижение
3. самовоспитание
4. самоиндификация

32. Группа методов конфликтологии, включающая наблюдение, опрос, тестирование:

1. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
2. Методы диагностики и анализа конфликта
3. Методы управления конфликтами
4. Методы изучения и оценки личности

33. Группа методов конфликтологии, включающая социометрический метод:

1. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
2. Методы диагностики и анализа конфликта
3. Методы управления конфликтами
4. Методы изучения и оценки личности

34. Группа методов конфликтологии, включающая анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью:

1. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
2. Методы диагностики и анализа конфликта
3. Методы управления конфликтами
4. Методы изучения и оценки личности

35. Группа методов конфликтологии, включающая структурные методы, метод картографии:

1. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
2. Методы диагностики и анализа конфликта
3. Методы управления конфликтами
4. Методы изучения и оценки личности

36. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами:

1. Приспособление
2. Сотрудничество
3. Игнорирование, уклонение от конфликта

37. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит урегулирование разногласий через взаимные уступки:

1. Приспособление
2. Игнорирование, уклонение от конфликта
3. Компромисс
4. Соперничество, конкуренция

38. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу:

1. Приспособление
2. Компромисс
3. Сотрудничество
4. Игнорирование, уклонение от конфликта

39. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции:

1. Приспособление
2. Соперничество, конкуренция
3. Компромисс
4. Сотрудничество

40. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит

стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя её причин:

1. Игнорирование, уклонение от конфликта
2. Соперничество, конкуренция
3. Компромисс
4. Сотрудничество

41. Тип конфликтной личности, которая характеризуется стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом:

1. "Безвольные"
2. "Рационалисты"
3. "Сверхточные"
4. "Демонстративные"

42. Тип конфликтной личности, которая характеризуется негибкостью, честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих:

1. "Безвольные"
2. "Рационалисты"
3. "Демонстративные"
4. "Ригидные"

43. Тип конфликтной личности, которая характеризуется добросовестностью, скупулезностью, завышенными требованиями:

1. "Сверхточные"
2. "Безвольные"
3. "Ригидные"
4. "Демонстративные"

44. Акцентуированный тип, который отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов:

1. Экзальтированный тип
2. Демонстративный тип
3. Гипертимный тип
4. Эмотивный тип

45. Акцентуированный тип, который отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, редко вступает в конфликты с окружающими:

1. Эмотивный тип
2. Демонстративный тип
3. Гипертимный тип
4. Дистимный тип

6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Шкала и критерии оценки, балл	Критерии оценивания компетенции
1.	Опрос	Сбор первичной информации по выяснению уровня усвоения пройденного материала	«Зачтено» - если обучающийся демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если обучающимся допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя. «Не зачтено» - имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.	ПК-1.2; ПК-4.1
2	Доклад-презентация	Публичное выступление по представлению полученных результатов в программе Microsoft PowerPoint	«5» – доклад выполнен в соответствии с заявленной темой, презентация легко читаема и ясна для понимания, грамотное использование терминологии, свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «4» – некорректное оформление презентации, грамотное использование терминологии, в основном свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик частично правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «3» – отсутствие презентации, докладчик испытывал затруднения при	ПК-1.2; ПК-4.1

			выступлении и ответе на вопросы в ходе дискуссии; «2» - докладчик не раскрыл тему	
3	Коллоквиум	Беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы	«Зачтено» - если обучающийся демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если обучающимся допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя. «Незачтено» - имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.	ПК-1.2; ПК-4.1
4	Тестирование	Тестирование можно проводить в форме: компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а студент на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов	«отлично» - процент правильных ответов 90-100%; «хорошо» - процент правильных ответов 78-88%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 65-77%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 65%.	ПК-1.2; ПК-4.1

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1.	Экзамен ПК-1.2; ПК-4.1	Правильность ответов на все вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); Сочетание полноты и лаконичности ответа; Наличие практических навыков по дисциплине (решение задач или заданий); Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе; Логика и аргументированность изложения; Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; Культура ответа.	1. оценка «отлично» - обучающийся должен дать полные, исчерпывающие ответы на вопросы билета, в частности, ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, правильное решение практического задания. Оценка «отлично» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком; 2. оценка «хорошо» - обучающийся должен дать полные ответы на вопросы, указанные в билете. Допускаются неточности при ответе, которые все же не влияют на правильность ответа. Ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений. Оценка «хорошо» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые все же не искажают сути соответствующего ответа; 3. оценка «удовлетворительно» - обучающийся должен в целом дать ответы на вопросы, предложенные в билете, ориентироваться в системе дисциплины, знать основные категории предмета. Оценка «удовлетворительно» предполагает, что материал в основном изложен грамотным языком; 4. оценка «неудовлетворительно» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос билета, либо обучающийся не знает основных категорий, не может определить предмет дисциплины.
1.	Тестирование (на экзамене)	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	«отлично» - процент правильных ответов 90-100%; «хорошо» - процент правильных ответов 78-88%; «удовлетворительно» - процент

			правильных ответов 65-77%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 65%.
--	--	--	--

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

6.3.1. Типовые задания для проведения текущего контроля обучающихся

6.3.1.1.

Тема 1. Общая характеристика коучинга

Работа с литературой. Дейнека А. В. Управление персоналом организации: учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. – М.: Дашков и К, 2014. – 288 с.

Прочитать и выписать из учебника:

- понятие коучинга,
- отличие коучинга от психологического консультирования,
- принципы коучинга.

Тема 2. Структура коучинговой сессии

Работа с литературой. Дейнека А. В. Управление персоналом организации: учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. – М.: Дашков и К, 2014. – 288 с.

Прочитать и выписать из учебника:

- Колесо планирования
- 8 шагов в коучинге
- Ресурсы коучинга
- Умения и навыки коуча

Тема 3. Основные техники в коучинге

Изучить пособие: Парабеллум А. Коучинг как бизнес. (Парабеллум А. Коучинг как бизнес. Практическая модель для зарабатывания денег? / А. Парабеллум, Н.Мрочковский. - СПб.: Питер, 2011 г.– 224 с.).

Выписать из книги:

- Уровни слушания
- Типы вопросов в коучинге
- Виды интонирования в коучинге

Тема 4. Подведение итогов и оценка эффективности коучинговой сессии

Изучить пособие Парабеллум А. Коучинг как бизнес.. (Парабеллум А. Коучинг как бизнес. Практическая модель для зарабатывания денег? / А. Парабеллум, Н.Мрочковский. - СПб.: Питер, 2011 г.– 224 с.).

Выписать из книги:

- подведение итогов,
- ошибки, которые совершают коучи
- критерии эффективности коучинга.

Решить кейсы:

1.Диана (40 лет, менеджер) обратилась к коучу за помощью в выстраивании отношений на работе с коллегами и начальником. «Я все время проявляю себя как понимающий товарищ, а они не стыдятся наваливать на меня всю работу. Я ухожу самая последняя, а зарплату

получаю меньше остальных». Как выяснилось во время опроса, дома Диана тоже привыкла держать свои чувства в узде, т.к. с ней проживают ее мать и дочь, постоянно демонстрирующие по отношению к ней деспотизм с изрядной примесью истероидности. Диана, оберегая их «артистичные» (по ее выражению) натуры, взяла на себя бремя – молча терпеть.

Вопросы для обсуждения:

1. К какому типу относится данный клиент? Аргументируйте.
2. Какая техника больше подойдет для решения данной проблемы? Аргументируйте.
3. Какой тип интонирования больше подойдет для работы с данным клиентом? Аргументируйте.
4. Какие вопросы следует задать, чтобы более глубоко разобраться в существующей проблеме?

2. Наталья (21 год, студентка) в качестве проблемы выделила сложные отношения с мамой (они живут вдвоем): «Она меня постоянно контролирует; мне ни разу не удалось настоять на своем...». При этом в высказываниях Натальи не раз сквозило, что и сама она держит свою маму в ежовых рукавицах. Так, ей удалось не пустить маму замуж и отговорить ее от перехода на другую работу. Мотивировала она это следующим: «Я за нее беспокоюсь, ведь ей уже 50 лет».

Вопросы для обсуждения:

1. К какому типу относится данный клиент? Аргументируйте.
2. Какая техника больше подойдет для решения данной проблемы? Аргументируйте.
3. Какой тип интонирования больше подойдет для работы с данным клиентом? Аргументируйте.
4. Какие вопросы следует задать, чтобы более глубоко разобраться в существующей проблеме?

3. Анна (39 лет, успешный предприниматель) обратилась к коучу в связи с тем, что ей в последнее время трудно руководить людьми. По ее словам, они проявляют безынициативность, безответственность; применяемые ею методы стимулирования не помогают. Основную причину проблемы она видит в том, что набрала в фирму знакомых людей: «Близкие отношения мешают деловым контактам». В процессе консультирования Анна продемонстрировала себя по отношению к психологу, как корректный, интеллигентный и понимающий человек. В процессе работы было выработано решение провести тренинг в ее фирме. В первый же день групповой работы во время отчета участников о выполнении творческого задания Анна продемонстрировала совершенно другой стиль поведения: постоянно прерывала других членов группы, в подавляющей манере давала советы, достаточно жестко иронизировала над «неудачными» ответами.

Вопросы для обсуждения:

1. К какому типу относится данный клиент? Аргументируйте.
2. Какая техника больше подойдет для решения данной проблемы? Аргументируйте.
3. Какой тип интонирования больше подойдет для работы с данным клиентом? Аргументируйте.
4. Какие вопросы следует задать, чтобы более глубоко разобраться в существующей проблеме?

4. Галина (37 лет, заместитель руководитель фирмы, мама девочки-подростка, мать-одиночка) обратилась к коучу с просьбой помочь наладить отношения с дочерью. Она делится переживаниями: «Я делаю все, что могу, но у меня ничего не получается. И не получится! Потому, что на нее ничто и никто не может подействовать. Иногда я ее ненавижу!»

Вопросы для обсуждения:

1. К какому типу относится данный клиент? Аргументируйте.
2. Какая техника больше подойдет для решения данной проблемы? Аргументируйте.

3. Какой тип интонирования больше подойдет для работы с данным клиентом? Аргументируйте.
4. Какие вопросы следует задать, чтобы более глубоко разобраться в существующей проблеме?

6.3.1.2. Типовые варианты тестовых заданий

1.Какая идея лежит в основе коучинга?

1. нанеси на карту человека новый маршрут и у него всегда будет цель
2. человек это факел, который нужно зажечь
3. человек это сосуд, который важно заполнить качественной информацией
4. человек является не пустым сосудом, который надо наполнить, а он более похож на желудь, который содержит в себе весь потенциал, чтобы стать могучим дубом; необходимо питание, поощрение, свет, чтобы достичь этого, но способность вырасти уже заложена в нас

2.Какие базовые направления в коучинге принято выделять в настоящее время?

- 1.корпоративный коучинг, бизнес-коучинг
- 2.лайф-коучинг, корпоративный коучинг
- 3.бизнес-коучинг, лайф-коучинг, корпоративный коучинг
- 4.бизнес-коучинг, лайф-коучинг

3.Кем в бизнес-менеджмент был введен в начале 90-х годов термин "коучинг"

1. Томас Дж. Леонард
- 2.Джоном Уитмором
- 3.Тимоти Голви
- 4.Роберт Дилтс

4.Кого во второй половине XIX века английские студенты называли коучем?

1. частных репетиторов
- 2.частных извозчиков
- 3.спикеров
- 4.управляющих

5.На что обращает внимание коучинг в первую очередь?

- 1.на то, с чем клиент не готов работать
- 2.на то, в какую точку клиенту важно попасть во что бы ни стало
- 3.на то, в какой точке находится клиент в данный момент и что он готов сделать, чтобы попасть туда, где он хочет быть завтра
- 4.на то, из какой точки клиента намерен выйти

6.Назовите отличие коучинга от наставничества

- 1.коучинг терапевтичнее наставничества
- 2.наставничество длительный процесс
- 3.наставничество не развивает перспективность для клиента
- 4.наставничества директивно

7.Сколько фаз развития выделяют зарубежные авторы?

1. 5
- 2.7
- 3.8
- 4.6

8.Чему учится клиент в коучинге?

- 1.креативному планированию

- 2.достижению целей оптимальными путями в кратчайшие сроки
- 3.техникам саморегуляции
- 4.эффективным привычкам

9.В каком диапазоне показателей эффективна шкала в методе шкалирования?

1. от 0 до 10
- 2.от 1 до 10
- 3.от 1 до 5
- 4.от 1 до 100%

10.Из какого упражнения перечисленные фазы - вдохновения, воплощения, интеграции, завершения?

- 1.шкалирование
- 2.SMART
- 3.рамка результата
- 4.линия времени

11.Каким параметрам и принципам должна соответствовать цель в коучинге?

- 1.измерима
- 2.SMART, подконтрольна, экологична
- 3.субъективна
- 4.амбициозна

12.Какой принцип коучинга раскрывает мысль о том, человек должен взять ответственность на себя за всё, что происходит с ним в жизни, и перестать быть жертвой обстоятельств в представлениях и ощущениях действительности?

- 1.принцип поэтапного развития
- 2.принцип осознанности и ответственности
- 3.принцип позитивности
- 4.принцип отсутствия экспертной позиции

13.Какому принципу коучинга соответствует следующее описание «Коуч воспринимает клиента не как "пациента", а как сотрудника в процессе совместного поиска решения и достижения цели. Это подразумевает равенство позиций в общении — коуч не доминирует и не выступает в экспертной позиции, не дает никаких советов и не говорит, что нужно делать для достижения цели»?

- 1.принцип активности и ответственности за результат
- 2.принцип позитивности
- 3.принцип поэтапного развития
- 4.принцип совместности успеха

14.Устные приемы, помогающие снять эффект вопросов в лоб, типа "А вот интересно...", "Мне хотелось бы узнать...", "Поправьте меня, если я не прав, но...", "Что вы скажете, если...?"

- 1.парафраз
- 2.слова-смягчители
- 3.уточнение запроса
- 4.пребывание в мета-позиции

15.Что важно сделать коучу за пять минут до окончания сессии?

- 1.успеть выполнить все техники
- 2.оценить, насколько он достиг цели, поставленной на данную сессию.
- 3.спросить клиента о самочувствии

4. успеть дать домашнее задание

16. В какую условную группу входят следующие компетенции - установление доверительных отношений с клиентом, коучинговое присутствие?

1. эффективная коммуникация
2. совместное создание отношений
3. создание фундамента
4. фасилитация обучения и достижения результатов

17. В решении каких вопросов обращение к лайф-коучу не эффективно?

1. психосоматика
2. смерть близких, развод, зависимость
3. отношения с людьми
4. таких вопросов нет

18. Дайте определение коучу

1. не является личным советником или экспертом.
2. помогает взрослому человеку учиться управлять вниманием, распределять усилия, ставить цели, находить под них ресурсы.
3. это эксперт коучингового процесса, который владеет системными знаниями для того, чтобы помогать заказчику в достижении любой реальной цели
4. все ответы верны

19. На сколько условных групп можно разделить одиннадцать компетенций коуча?

1. на 6
2. на 4
3. на 5
4. на 3

20. Перечислите требования к личности коуча

1. стрессоустойчивость, самодифференциация, системное мышление, позитивное мышление, ориентация на достижение
2. толерантность, стрессоустойчивость, самодифференциация, системное мышление, позитивное мышление, ориентация на достижение, умение строить партнерские отношения, стремление к саморазвитию
3. ориентация на достижение, толерантность, стрессоустойчивость, самодифференциация
4. умение строить партнерские отношения, стремление к саморазвитию

21. Раскройте смысл фразы «Сильные коучинговые вопросы»? Это вопросы позволяющие клиенту:

1. становиться целеустремленнее и активнее, совершать открытия (например, вопрос-вызов)
2. все ответы верны
3. ясно видеть текущую ситуацию и свои скрытые возможности
4. двигаться вперед, а не оглядываться назад

22. Что не имеет отношение к профессиональному стандарту коуча?

1. заключение четкого соглашения и постановка целей на сессию и цикл сессий
2. сохранение коучинговой позиции
3. установление и развитие доверительных отношений с клиентом
4. вероисповедание и политическая позиция коуча

23. К какой группе вопросов можно соотнести перечисленные - Какова твоя долгосрочная цель относительно данного вопроса? Когда ты хочешь ее достичь? Какие

ты видишь промежуточные шаги? Какие сроки для их осуществления?

- 1.проверяющие
- 2.вопросы разрешения
- 3.трансформационные
- 4.модельные (ведущие)

24.Какое единственное ограничение для того, чтобы стать клиентом коуча?

- 1.отсутствие намерения и жажды перемен
- 2.не готовность приступить к работе в течение 72 часов после сессии
- 3.отсутствие креативных идей
- 4.неспособность ставить корректные цели

25.На чем основывается принцип ответственности коуча и клиента?

- 1.коуч несет ответственность за современные и передовые технологии, используемые в процессе
2. коуч несет полную ответственность за достижение результата клиента
- 3.отношения между партнерами выстраиваются на основе разделения ответственности. в процессе коучинга ответственность также делится. клиент ответственен за результат коуч-сессии и коучинга, коуч отвечает за процесс
- 4.клиент несет ответственность за своевременную оплату

26.Состояние незнания и любопытства, полная безоценочность, уверенность в наличии всех ресурсов и возможностей у клиента, отсутствие желания помочь клиенту – характерны для...

- 1.тренерства
- 2.наставничества
- 3.коуч-позиции
4. мотивации

27.Что характеризует клиента тип-жалобщика в коучинге?

- 1.у них ярко выражена потребность в изменениях
- 2.у этих клиентов есть необходимость что-то изменить, но они не знают что именно и как именно
- 3.у этих клиентов отсутствует инициатива
- 4.у них на данный период нет необходимости что-то изменить. Они пока не ищут решение, они ждут поддержки

28.Что характеризует клиента тип-наблюдатель в коучинге?

- 1.у этих клиентов отсутствует инициатива
- 2.у них на данный период нет необходимости что-то изменить; они пока не ищут решение, они ждут поддержки
- 3.у этих клиентов есть необходимость что-то изменить, но они не знают что именно и как именно
- 4.у них ярко выражена потребность в изменениях

29.Какой характер носит обратная связь в коучинге?

- 1.безоценочный
- 2.оценочный
- 3.объективный
- 4.субъективный

30.Какая модель коучинга может быть использована для наведения порядка и обретения баланса в жизни, позволяет определить, какая из сфер жизни требует

проработки в первую очередь, помогает выявить степень удовлетворенности жизнью?

1. SCORE
2. GROW
3. ICTA
4. Колесо баланса

31. Какая модель коучинга может быть использована для сбора информации и описания причинно - следственных связей опыта?

1. ICTA
2. SCORE
3. SMART
4. GROW

32. Какая модель коучинга может быть использована для сессий, в которых клиент хочет разобраться в какой-либо коммуникативной ситуации: переговоры, конфликты, семейные ссоры, подготовка к переговорам, выступлению?

1. Модель Котлера
2. Стратегия гениальности
3. Четырехпозиционный анализ коммуникации
4. Колесо баланса

33. Какова главная задача коучинга?

1. дать рабочие алгоритмы
2. стимулировать креативность и спонтанность
3. научить клиента ориентироваться в бизнес-процессах
4. стимулировать самообучение и саморазвитие, чтобы человек в процессе деятельности смог сам искать и приобретать необходимые знания

34. Какова суть коучингового подхода в управлении?

1. еженедельные встречи и групповая поддержка
2. вместо инструкций и готовых решений — вопросы
3. постановка четких задач и установление дедлайнов
4. требование от команды креативных идей

35. Чего лишается сотрудник, когда получает готовую инструкцию и план действий?

1. мечты, идеи
2. спонтанности, творчества
3. инициативы, мотивации, ответственности
4. бизнес-плана

6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Вопросы для промежуточной аттестации успеваемости

1. Теоретические основы конфликтологии (ПК-1).
2. Понятие конфликта, его сущности (ПК-1).
3. Классификация, типология конфликтов (ПК-1).
4. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.
5. Методики анализа конфликта.
6. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте.
7. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ.

8. Конфликтные факторы в современной России.
9. Основные конфликтные факторы в демократической России.
10. Бизнес-конфликты и их виды. Корпоративные конфликты (ПК-4).
11. Рейдерство. Технологии недружественных поглощений и система защиты (ПК-4).
12. Коррупция и антикоррупционная стратегия (ПК-4).
13. Основные направления социально-менеджерского подхода в предупреждении конфликтов (ПК-4).
14. Комплекс социальной ответственности бизнеса и власти (ПК-4).
15. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации (ПК-4).
16. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов (ПК-4).
17. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг (ПК-4).
18. Этапы и методы принятия решений (ПК-1).
19. Модель оптимального управленческого решения (ПК-4).
20. Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент (ПК-4).
21. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга (ПК-1).
22. Экономические стратегические альтернативы. Понятие стратегии экономии (ПК-1).
23. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс (ПК-1).
24. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов (ПК-1).
25. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов (ПК-1).
26. Понятие научающейся организации (ПК-1).
27. Бизнес-этикет. Этика деловых отношений (ПК-1).
28. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация (ПК-1).
29. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества (ПК-1).
30. Процедуры успешного проведения переговоров (ПК-1).

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине

«Консультирование и коучинг: модели и подходы» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО МПСУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Консультирование и коучинг: модели и подходы» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине «Консультирование и коучинг: модели и подходы» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО «МПСУ» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Практикум по методам саморегуляции и техника медитации» проводится в соответствии с учебным планом в 7-ом семестре для очной формы и 8-м семестре для очно-заочной формы обучения в виде экзамена в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

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

Основная литература:

1. Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 102 с.
2. Бендюков М.А. Психология саморегуляции: учеб.пособ./М.А. Бендюков, - СПб.: ФГБОУВО ПГУПС, 2020.-67с.
3. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил., схемы. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4

4. Котелевцев Н.А. Психическая саморегуляция: учебник для вузов/Н.А. Котелевцев.- Москва: Издательство Юрайт, 2023.-213с.

Дополнительная литература:

1. Журнал «Вестник Московского университета серия14 Психология // 2016-2018гг.» Конфликтология : учебное пособие (курс лекций) / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет» ; сост. С.Ю. Иванова, С.В. Попова. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 176 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9296-0776-9.
2. Цветков, В.Л. Психология конфликта: От теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва :Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1.

- Российское образование. Федеральный образовательный портал - Режим доступа: www.edu.ru;
- Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://mon.gov.ru/>;
- Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gnpbu.ru>;
- Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности магистра
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию

и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);
- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;

	<ul style="list-style-type: none"> • организация самопроверки, • взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	<p>Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.</p>
Коллоквиум	<p>Коллоквиум (от латинского colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала. В рамках поставленной цели решаются следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала; • развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей; • расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся; • развитие навыков обобщения различных литературных источников; • предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу. <p>В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о качестве лекционного материала; • о сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций; • о сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий; • об уровне самостоятельной работы учащихся; • об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку зрения; • о степени эрудированности учащихся; • о степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися. <p>В результате проведения коллоквиума обучающийся должен</p>

	<p>иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> • об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы; • о недостатках самостоятельной проработки материала; • о своем умении излагать материал; • о своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения. <p>В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.</p>
Тестирование	<p>Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> • компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; • письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов. <p>Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу. Значит, итоговое тестирование займет целое занятие. Оценка результатов тестирования может проводиться двумя способами:</p> <p>1) по 5-балльной системе, когда ответы студентов оцениваются следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «отлично» – более 85% ответов правильные; - «хорошо» – более 75% ответов правильные; - «удовлетворительно» – более 65% ответов правильные. <p>Обучающиеся, которые правильно ответили менее чем на 70% вопросов, должны в последующем пересдать тест. При этом</p>

	<p>необходимо проконтролировать, чтобы вариант теста был другой;</p> <p>2) по системе зачет-незачет, когда для зачета по данной дисциплине достаточно правильно ответить более чем на 70% вопросов.</p>
Подготовка к зачету	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачета по дисциплине— это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка к зачету включает в себя три этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах). <p>Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Консультирование и коучинг: модели и подходы» обучающиеся должны принимать во внимание, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; • готовиться к зачету необходимо начинать с первой лекции.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Консультирование и коучинг: модели и подходы» необходимо использование следующих помещений:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (мебель аудиторная (столы, стулья, доска), стол, стул преподавателя) и технические средства обучения (персональный компьютер; мультимедийное оборудование);
- помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель и компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

10.1 Лицензионное программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
3. Программный пакет Microsoft Office 2007 — лицензия № 45829385 от 26.08.2009;
4. Программный пакет Microsoft Office 2010 Professional — лицензия № 48234688 от 16.03.2011;
5. Программный пакет Microsoft Office 2010 Professional — лицензия № 49261732 от 04.11.2011;
6. Комплексная система антивирусной защиты DrWEB Enterprise Suite — лицензия № 126408928;
7. 1С: Бухгалтерия 8 учебная версия — лицензионный договор № 01/200213 от 20.02.2013;
8. Программный комплекс IBM SPSS Statistic BASE — лицензионный договор № 20130218-1 от 12.03.2013;
9. Программный пакет LibreOffice — свободная лицензия Lesser General Public License
10. Корпоративная платформа Microsoft Teams. Проприетарная лицензия.

10.2. Электронно-библиотечная система:

Электронная библиотечная система (ЭБС): <http://www.iprbookshop.ru/>

10.3. Современные профессиональные баз данных:

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>
2. Портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании" <http://www.ict.edu.ru>
3. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/>
4. Национальная электронная библиотека <http://www.nns.ru/>
5. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru/ru/root3489/all>
6. Web of Science Core Collection — политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных — <http://webofscience.com>
7. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>
8. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>
9. www.skrin.ru База данных СКРИН (крупнейшая база данных по российским компаниям, отраслям, регионам РФ)

10. www.cbr.ru Сайт Центрального Банка Российской Федерации
11. www.fcsn.ru Официальный сайт Федеральной службы по финансовым рынкам (ФСФР)
12. www.rbc.ru Сайт РБК («РосБизнесКонсалтинг» - ведущая российская компания, работающая в сферах масс-медиа и информационных технологий)
13. Информационный портал Правительства Москвы <http://www.mos.ru>
14. Информационный портал Управления государственной службы и кадров Правительства Москвы www.hr.mos.ru

10.4. Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система «Консультант+»
2. Информационно-справочная система «LexPro»
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>
4. www.garant.ru Информационно-правовая система Гарант

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплекзует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в ОАНО ВО «МПСУ». В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранный диктор; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа OneLoupe; речевой синтезатор «Голос».

12. Лист регистрации изменений

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании
Ученого совета от «30» января 2023 г. протокол № 5

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена решением Ученого совета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 29 июля 2020 г. N 841	Протокол заседания Ученого совета от «30» января 2023 года протокол № 5	
2.			
3.			