

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к704) Общая, юридическая и  
инженерная психология



Леженина А.А. к.  
психол. наук, доцент

26.05.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Технологии управления конфликтами и стрессами**

38.04.03 Управление персоналом

Составитель(и): Харчевникова Е.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от 16.05.2023г. № 12

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от \_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Леженина А.А. к. психол. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от \_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Леженина А.А. к. психол. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от \_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Леженина А.А. к. психол. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от \_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Леженина А.А. к. психол. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Технологии управления конфликтами и стрессами  
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 № 958

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах:
в том числе:		экзамены (курс) 2
контактная работа	12	контрольных работ 2 курс (1)
самостоятельная работа	123	
часов на контроль	9	

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

### 1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Понятия «управление», «конфликт», «стресс». Современные технологии предупреждения и решения конфликтов, навыков профессионального поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях. Приемы оптимизации взаимодействия руководителя с персоналом, клиентами, предупреждение трудностей взаимного непонимания.
-----	--

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.05
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Управление социальным развитием коллектива
2.1.2	Научные проблемы управления персоналом
2.1.3	Технология профессиональной карьеры
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Стратегия управления человеческими ресурсами
2.2.2	Управление интеллектуальными ресурсами организации

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

**УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки**

**Знать:**

Методики самооценки, самоконтроля и саморазвития с использованием подходов здоровьесбережения.

**Уметь:**

Решать задачи собственного личного и профессионального развития, определять и реализовывать приоритеты совершенствования собственной деятельности; применять методики самооценки и самоконтроля; применять методики, позволяющие улучшить и сохранить здоровье в процессе жизнедеятельности.

**Владеть:**

Технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни, в том числе с использованием здоровьесберегающих подходов и методик.

**ПК-8: Способен обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру**

**Знать:**

Теоретические основы управления персоналом организации; способы построения организационной культуры, профилактики конфликтов и поддержания комфортного морально-психологического климата в организации.

**Уметь:**

Учитывать социальные, этноконфессиональные и культурные различия членов организации; предупреждать и разрешать конфликты,

возникающие в ходе профессиональной деятельности, анализировать их причины и последствия.

**Владеть:**

Навыками создания и поддержания в организации эффективной организационной культуры, профилактики конфликтов в кросс-культурной среде и поддержания комфортного морально-психологического климата.

**ПК-28: Владеет навыками наставничества, способностью вдохновлять других на развитие персонала и организации****Знать:**

Правила коммуникаций, организационного поведения, корпоративной культуры.

**Уметь:**

Устанавливать деловые производственные взаимоотношения, передавать знания и опыт менее сведущим сотрудникам.  
Уметь вдохновлять других на развитие персонала и организации.

**Владеть:**

Технологиями обучения на рабочем месте, навыками делового общения, позитивного отношения к работе.

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Понятия «управление», «конфликт», «стресс». Современные технологии предупреждения и решения конфликтов, навыков профессионального поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях. /Лек/	2	2	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Приемы оптимизации взаимодействия руководителя с персоналом, клиентами, предупреждение трудностей взаимного непонимания. /Лек/	2	2	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Современные технологии предупреждения и решения конфликтов, навыков профессионального поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях. /Пр/	2	2	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	2	работа в малых группах
1.4	Современные технологии предупреждения и решения конфликтов, навыков профессионального поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях. /Пр/	2	2	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	2	работа в малых группах
1.5	Приемы оптимизации взаимодействия руководителя с персоналом, клиентами, предупреждение трудностей взаимного непонимания. /Пр/	2	4	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	4	работа в малых группах
1.6	Подготовка к лекционным занятиям /Ср/	2	2	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	2	10	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.8	Работа с научной литературой /Ср/	2	78	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Подготовка к контрольной работе /Ср/	2	21	ПК-8 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	/Экзамен/	2	9	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.11	Подготовка к экзамену /Ср/	2	12	ПК-8 ПК-28 УК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

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

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Моросанова В. И., Бондаренко И. Н.	Диагностика саморегуляции человека	Москва: Когито-Центр, 2015, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=430548">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=430548</a>
Л1.2	Пырьев Е. А.	Психология труда	М.   Берлин: Директ-Медиа, 2016, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436999">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436999</a>

#### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Виноградова Н.И.	Психодиагностика персонала: учеб. пособие	Чита: ЗАБИЖТ, 2014,

#### 6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Цветков В. Л.	Психология конфликта: От теории к практике	Москва: Юнити-Дана, 2015, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118984">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118984</a>

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Бендюков МА Психология трудовых конфликтов : Учебное пособие	<a href="https://reader.lanbook.com/book/111720#1">https://reader.lanbook.com/book/111720#1</a>
Э2	Метлякова ЛА Конфликтология : Учебно-методическое пособие	<a href="https://reader.lanbook.com/book/129527#12">https://reader.lanbook.com/book/129527#12</a>

#### 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

##### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Zoom (свободная лицензия)

##### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Профессиональных баз данных и информационных справочных систем не требуется

## 7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
-----------	------------	-----------

Аудитория	Назначение	Оснащение
3245	Учебная аудитория для проведения практических занятий, занятий семинарского типа	комплект учебной мебели, экран рулонный, компьютер, маркерная доска, тематические плакаты
3246	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты, экран, мультимедиапроектор
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Лекция – это одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала. Цель лекции – создание основы для последующего детального освоения студентами учебного материала. Для студентов-заочников лекции читаются по наиболее сложным темам курса.

Задачи лекции:

- обеспечить формирование системы знаний по учебной дисциплине;
- учить умению аргументировано излагать научный материал;
- формировать профессиональный кругозор и общую культуру;
- отражать новые, еще не получившие освещения в учебной литературе, знания (факты, научные данные, обобщения);
- развивать способность и потребность к самостоятельной углубленной работе на семинарах, на практике.

Виды лекций: 1. Вводная. Цель – ознакомить с назначением курса, его ролью и местом в системе других дисциплин, рекомендовать учебники и учебные пособия, сообщить о требованиях к усвоению данного курса, о формах контроля качества усвоения учебного материала. 2. Текущая. Цель – формирование фундаментальных понятий темы курса. 3. Обзорная. Цель – систематизация ранее полученных студентами знаний, обобщение основных положений курса. 4. Установочная. В условиях заочной формы обучения проводится установочная лекция, которая читается на сессии, предшествующей той, на которой будет изучаться учебная дисциплина. По своим целям и задачам данный вид лекции равнозначен вводной лекции. Подготовка студента к лекции включает в себя: • ознакомление с вопросами темы лекции по программе учебного курса; • чтение соответствующей главы учебника.

Слушание лекции предполагает активную мыслительную деятельность студента, который должен: • понять сущность темы лекции; • понять логику рассуждений преподавателя; • оценить аргументацию преподавателя; • составить собственное мнение об изучаемых явлениях; • соотнести услышанное с изученным ранее. Работа студента на лекции включает в себя ведение конспекта. Конспект (от лат. conspectus – «обзор») – краткая запись основных положений изложенного в лекции материала. Конспект лекции – это опора для памяти, материал для подготовки к семинарским занятиям, к зачету и экзамену. Конспектирование лекций – одно из средств развития умственных способностей человека, так как: • активизирует восприятие, мышление, мобилизует внимание; • вырабатывает умение излагать мысли кратко, лаконично; • вырабатывает умение выделять главное, существенное; • развивает навыки литературного изложения; • повышает культуру речи. Правила ведения конспектов лекции: • не нужно записывать лекцию дословно, нужно записывать кратко, своими словами, только самое существенное; • схемы, таблицы, диаграммы следует полностью заносить в тетрадь для конспектов; • дословно записывать нужно правила, определения, выводы; • конспектируя лекции, нужно обязательно записывать источники, на которые ссылается лектор; • если преподаватель диктует (повторяет) отдельные важные положения либо выделяет их интонацией голоса, то их следует обязательно записывать; • в тетради должны быть поля для уточняющих записей, замечаний, комментариев; • нужно использовать красную строку для выделения смысловых частей в записях; • важно выработать собственную систему сокращений (понятную и простую); • часто встречающиеся слова нужно обязательно сокращать, что позволит меньше писать, больше слушать и думать; • целесообразно делать в конспекте различные подчеркивания, разноцветные выделения наиболее важных положений лекции, определений, выводов; • запись по каждому предмету следует вести в отдельной тетради; • записи нужно вести аккуратно, разборчивым почерком. Работа студента после лекции включает в себя: • упорядочение записей лекции (внесение в текст конспекта дополнений и исправлений, уточнение новых терминов, положений); • конспект лекции желательно просмотреть в день написания, чтобы упорядочить свои записи и закрепить учебный материал; • перед каждой новой лекцией нужно просматривать записи предыдущей лекции; • если какая-либо лекция пропущена, следует обязательно изучить данную тему самостоятельно, обратиться за консультацией к преподавателю, к студентам своего курса.

Семинар (от лат. *seminarium* – «рассадник») – одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя. Цель семинарского занятия – проверка глубины понимания студентами изучаемой темы, степени осмысления учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов. Задачи семинара: • закрепление, углубление и расширение знаний студентов по учебной дисциплине; • формирование способностей и развитие навыков устного и письменного изложения своих мыслей; • развитие критического мышления и способностей защиты своих взглядов и убеждений; • формирование умений самостоятельной работы с учебной, научной, нормативной и справочной литературой. Студенты должны уяснить, что готовиться к семинару всегда нужно заранее.

Подготовка студента к семинару включает в себя следующее: • обязательно ознакомиться с планом семинарского занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение, формулируются цели занятия, даются краткие методические указания по подготовке каждого вопроса; • изучить конспекты лекций, соответствующие разделы учебника, учебного пособия, содержание рекомендованных нормативных правовых актов; • нужно законспектировать первоисточники, выписать основные термины и выучить их; • нужно изучить дополнительную литературу по теме

семинара, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре; • нужно постараться сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировано его обосновать; • следует записывать возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы; • следует обращаться за консультацией к преподавателю; • завершающий этап подготовки к семинару состоит в составлении развернутых планов выступления по каждому вопросу семинара.

Студенты должны быть готовы к докладу по каждому вопросу плана семинара (8-10 мин.) и к участию в обсуждении и дополнении докладов (3-5 мин.). Участие студента в работе семинара состоит в следующем:

- выступление с докладом, сообщением по вопросам плана семинарского занятия (8-10 мин.);
- участие в обсуждении вопросов плана семинара;
- ведение записей наиболее важных положений.

#### Работа с литературой

Сбор материала и работа с книгой Основой самостоятельной работы студента является систематическое, целеустремленное и вдумчивое чтение. Самостоятельный поиск учебной и научной литературы по изучаемым дисциплинам служит показателем активности студента. Грамотная работа с книгой означает умение студента правильно оценить произведение, разобраться в его структуре, изучить и зафиксировать в удобной форме все, что представляется нужным и необходимым.

Способы чтения книги бывают следующими: • сплошное чтение (подробное, без пропусков текста). Обычно так изучаются учебники, монографии, нормативные правовые акты; • ориентировочное чтение (беглый просмотр книги). Студент при таком чтении полагается на свою память, выписки из книг не делает; • выборочное чтение (сплошное чтение отдельной главы, параграфа книги). При выборочном чтении обычно отбираются научные цитаты. Цель и способ чтения книги определяются конкретной задачей, стоящей перед студентом. Рекомендации по работе студента над книгой: 1.

Ознакомление с книгой начинается с изучения ее титульного листа, названия, автора, года и места издания, аннотации, оглавления, введения, послесловия. 2. Во введении (предисловии) разъясняются цели издания, его значение, содержится информация об авторах. Послесловие объясняет то, что может оказаться непонятным читателю. 3. Научные книги часто сопровождаются комментариями и примечаниями, на которые следует обращать пристальное внимание. 4. Просмотрев всю книгу целиком, следует записать краткое резюме источника, то есть краткую оценку прочитанного текста (в чем главная мысль раздела, главы книги, какие аргументы приведены в ее подтверждение, в чем их ценность и т.п.). 5. В ходе самостоятельного изучения научной и учебной литературы важно научиться конспектировать, составлять рабочие записи прочитанного. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал. Запись должна представлять собой самостоятельные ответы на вопросы программы изучаемой дисциплины. Самостоятельные записи, связанные с изучением литературы, могут быть сделаны в виде: плана (простого и развернутого), цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта.

Простой план работы составляют при помощи оглавления (содержания) книги. Развернутый план содержит помимо указания основных вопросов краткое их содержание. Цитаты – это буквальные выписки из авторского текста (оформленные кавычками, с указанием полных данных об авторе, источнике опубликования, страницы). Тезисы – основные положения работы, которые сопровождаются объяснениями, доказательствами. Аннотация – это очень краткое изложение, обобщение содержания произведения (краткая характеристика книги, статьи). Резюме – краткая оценка прочитанного источника, главные выводы, итоги. Наиболее надежный способ глубоко усвоить работу – составить конспект. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к самой книге. Конспект (с лат. – обзор, очерк) – это краткое изложение своими словами содержания книги. Он включает запись основных положений и выводов автора, доказательств, примеров, основных аргументов, сути полемики автора с оппонентами с сохранением последовательности изложения материала. При составлении конспектов следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование цветных чернил и т.п.). При изучении специальной литературы особое внимание следует обращать на новые термины, понятия. Понимание сущности и значения терминов, понятий способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении юридических дисциплин. В самостоятельной работе над книгой при изучении учебных дисциплин рекомендуется активно использовать универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, иную справочную литературу. В учебных программах, планах семинарских занятий, в рекомендациях по написанию письменных работ вся рекомендуемая литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала (учебники и учебные пособия). Дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала, расширения кругозора студента. Работая с книгой, студент должен научиться: • самостоятельно размышлять об изучаемых предметах; • анализировать приводимые авторами книги доказательства.

#### Консультация

Цель консультации – получение студентом ответов на вопросы, возникшие в ходе лекционных и семинарских занятий, при подготовке к зачетам и экзаменам, при написании письменных работ, при самостоятельном изучении учебного, научного, нормативного материала.

Подготовка студента к консультации: • при изучении учебного и нормативного материала следует записывать вопросы, которые остались непонятными; • необходимо четко сформулировать вопросы, чтобы впоследствии задать их преподавателю.

#### Подготовка к экзамену

К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины;  перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;  тематическими планами лекций,



семинарских занятий; □ контрольными мероприятиями; □ учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также □ электронными ресурсами; перечнем экзаменационных вопросов. □

Для подготовки к ответам на экзаменационные вопросы слушатели должны использовать не только курс лекций и основную литературу, но и дополнительную литературу для выработки умения давать развернутые ответы на поставленные вопросы. Ответы на теоретические вопросы должны быть даны в соответствии с формулировкой вопроса и содержать не только изученный теоретический материал, но и собственное понимание проблемы. В ответах желательно привести примеры из практики. Подготовку к экзамену по дисциплине необходимо начать с проработки основных вопросов, список которых приведен в рабочей программе дисциплины. Для этого необходимо прочесть и уяснить содержание теоретического материала по учебникам и учебным пособиям по дисциплине. Список основной и дополнительной литературы приведен в рабочей программе дисциплины и может быть дополнен и расширен самими студентами. Особое внимание при подготовке к экзамену необходимо уделить терминологии, т.к. успешное овладение любой дисциплиной предполагает усвоение основных понятий, их признаков и особенности. Таким образом, подготовка к экзамену включает в себя: проработку основных вопросов курса; чтение основной и дополнительной литературы по темам курса; подбор примеров из практики, иллюстрирующих теоретический материал курса; выполнение промежуточных и итоговых тестов по дисциплине; систематизацию и конкретизацию основных понятий дисциплины; составление примерного плана ответа на экзаменационные вопросы.

В день предшествующего экзамена у студентов очной формы обучения проходит предэкзаменационная консультация, которая регулируется диспетчерской университета. Студенты обязаны посещать данный вид консультации, где они могли получить информацию, ответы на интересующие их вопросы, касаемо экзамена.

#### Подготовка контрольной работы

Контрольная работа – письменная форма (домашняя, текущая и экзаменационная) контроля и учета знаний, умений и навыков обучающихся.

Цель контрольной работы - проверка объема и глубины усвоения материала, закрепление знаний студента, полученных при изучении дисциплины.

Задачи контрольной работы:

- проверка знаний студентов, являющихся базовыми для изучения дисциплины (отдельной темы дисциплины);
- закрепление теоретических знаний по темам изучаемой дисциплины;
- формирование практических навыков решения прикладных задач по темам изучаемой дисциплины;
- проверка остаточных знаний и навыков, полученных при изучении дисциплины.

Задание для подготовки контрольной работы студент получает от преподавателя, ведущего дисциплину, в рамках которой выполняется контрольная работа.

Контрольная работа позволяет определить уровень подготовки студента в соответствии с требованиями дисциплины.

Подготовка контрольной работы выполняется в заданные сроки, защита производится в период, указанный преподавателем, принимающим контрольную работу.

Руководитель должен организовать групповые и индивидуальные консультации для студентов, выполняющих контрольную работу.

Контрольные работы защищаются студентом в беседе с руководителем.

Общие требования к контрольной работе.

Контрольная работа – письменная форма контроля и учета знаний, умений и навыков студентов.

Общими для контрольной работы являются следующие требования:

- соответствие названия работы ее содержанию, четкая целевая направленность, актуальность;
- логическая последовательность изложения материала, базирующаяся на глубоких теоретических знаниях по теме и убедительных аргументах;
- корректное изложение материала с учетом принятой научной терминологии;
- достоверность информации;
- научный стиль написания;
- оформление работы в соответствии с требованиями.

Контрольная работа состоит из пояснительной записки (ПЗ) и графического (иллюстративного) материала (при необходимости).

ПЗ должна включать структурные элементы в указанной ниже последовательности:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список используемых источников;
- приложения (данный раздел включается в состав ПЗ при необходимости).

На титульном листе последовательно сверху вниз помещаются следующие реквизиты:

Титульный лист СУР оформляется на одной странице формата А4 гарнитурой (шрифтом) Times New Roman.

Обязательные элементы оформления титульного листа:

Полное наименование министерства (ведомства), в систему которого входит организация обучающегося размещается вверху страницы. На отдельной строке ниже приводится полное наименование и форма собственности образовательного учреждения обучающегося. На отдельной строке ниже приводится полное наименование кафедры на которой выполняется СУР. Используемый шрифт равен 12 кеглям, междустрочный интервал одинарный: перед 0 пунктов (пт), после 8 пунктов (пт). Далее оставляется 5 пустых строк.

В следующем текстовом блоке в центре страницы указывается название СУР, используются заглавные буквы, шрифт равен 20 кеглям, междустрочный интервал одинарный: перед 0 пунктов (пт), после 6 пунктов (пт). На отдельной строке ниже

указывается вид СУР (например реферат), шрифт равен 18 кеглям, междустрочный интервал одинарный: перед 0 пунктов (пт), после 6 пунктов (пт). На отдельной строке ниже указывается дисциплина, по которой выполняется СУР, шрифт равен 18 кеглям, междустрочный интервал одинарный: перед 0 пунктов (пт), после 6 пунктов (пт). На отдельной строке ниже указывается шифр, включающий в себя: вид СУР, специальность, номер варианта, номер работы, номер группы (например: РГР 09.03.01. 13.00. СО221КОБ), используется шрифт 20 кеглей, междустрочный интервал одинарный: перед 0 пунктов (пт), после 6 пунктов (пт). Далее оставляется 2 пустые строки.

В следующем текстовом блоке размещаются данные исполнителя СУР, например: студент Иванов И.Ф, используемый шрифт равен 14 кеглям, после этого необходимо оставить свободное поле для подписи обучающегося и даты сдачи СУР на проверку.

На отдельной строке ниже указывается должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, принявшего СУР. После этого необходимо оставить свободное поле для подписи преподавателя и даты проверки СУР преподавателем. Далее оставляется 10 пустых строк.

В следующем текстовом блоке внизу страницы указывается место (город или другой населенный пункт) и год составления работы. Данная информация выравнивается по центру страницы в нижней части титульного листа и отделяется друг от друга пробелом, используемый шрифт равен 12 кеглям.

В содержании контрольной работы указываются точные названия всех разделов и подразделов работы с номерами страниц, с которых они начинаются. Образец оформления содержания представлен в приложении 8.

Во введении к контрольной работе автор обосновывает актуальность темы исследования, кратко характеризуя современное состояние научной проблемы (вопроса), которой посвящена работа, определяет цель, объект и предмет исследования.

Основная часть контрольной работы состоит из одного раздела и зависит от характера работы. В нем раскрывается содержание выполненного исследования; основное внимание уделяется мыслям и разработкам автора контрольной работы. Характер контрольной работы зависит от выбранной темы, цели, объекта, предмета исследования, использованного фактического материала. Центральной задачей любого исследования является накопление собственных, новых в научном отношении материалов, их обработка, обобщение, объяснение фактов с последующим формулированием выводов и предложений.

Основная часть включает изложение материала по заданной теме. Материал должен быть конкретным и прежде всего опираться на результаты отечественной и зарубежной литературы, при этом важно не просто описание, а критический анализ имеющихся данных.

Следует обратить особое внимание на цитирование. Рекомендуется использовать библиографический указатель в конце работы (список литературы) оформляется как нумерованный список источников по алфавиту фамилий авторов. После приведенной в тексте цитаты в квадратных скобках указывается номер цитируемого источника в данном списке и через точку с запятой — номер страницы. Заголовки, приведенные в содержании, должны в точности (без сокращений и изменений формулировки) повторять заголовки разделов и подразделов.

Заключение контрольной работы представляет собой краткое последовательное, логически стройное изложение полученных и описанных в основной части результатов, выводов исследования, построенных на анализе соотношения полученных результатов с общей целью и конкретными задачами исследования. Число выводов не должно быть большим, обычно оно определяется количеством поставленных задач, так как каждая задача должна быть определенным образом отражена в выводах.

Для выполнения контрольных работ по требованию университета, необходимо обратиться к методическим указаниям по написанию контрольных работ в библиотеку ДВГУПС, либо в методический кабинет кафедры.

Примерная тематика контрольных работ:

#### ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1 Предпосылки формирования конфликтологических идей

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях
3. Практические знания как источник конфликтологических идей

Вариант 2 История отечественной конфликтологии

1. Историографический анализ
2. Периодизация истории отечественной конфликтологии
3. Связь конфликтологии с другими науками

Вариант 3 Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов

1. Подготовка и принятие оптимального управленческого решения
2. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений
3. Последовательность работы руководителя по обоснованию и принятию решений

Вариант 4 Технология предупреждения конфликтов

1. Изменение своего отношения к ситуации и поведения
2. Способы воздействия на поведение оппонента
3. Психология конструктивной критики

Вариант 5 Конфликт как тип трудных ситуаций

1. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека
2. Поведение человека в трудных ситуациях
3. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости

Вариант 6 Прогнозирование и профилактика конфликтов

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов
3. Социально-психологические условия профилактики конфликтов

#### Вариант 7 Функции конфликтов

1. Двойственный характер функций конфликта
2. Влияние конфликтов на основных участников
3. Влияние конфликтов на социальное окружение

#### Вариант 8 Конфликты между руководителем и подчиненными

1. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный»
2. Условия и способы разрешения конфликтов «по вертикале»
3. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным

#### Вариант 9 Инновационные конфликты

1. Инновация как объект конфликта
2. Особенности инновационных межличностных конфликтов
3. Регулирование инновационных конфликтов

#### Вариант 10 Трудовые конфликты и пути их разрешения

1. Сущность и функции трудовых конфликтов, их виды
2. Предмет трудового конфликта и причины трудовых конфликтов
3. Предупреждение трудовых конфликтов. Пути и формы их разрешения.

#### Дистанционно-образовательные технологии

Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Для использования дистанционных образовательных технологий необходимо предоставить каждому обучающемуся и педагогическому работнику свободный доступ к средствам информационных и коммуникационных технологий. Рабочее место педагогического работника и обучающегося должно быть оборудовано персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиокolonками и (или) наушниками).

Обучение с использованием дистанционных образовательных технологий не предъявляет высоких требований к компьютерному оборудованию, однако необходимым условием является наличие интернет-браузера и подключения к сети Интернет. На компьютере также должен быть установлен комплект соответствующего программного обеспечения. Для работы с использованием аудиоканала, в том числе аудиоконференций, вебинаров необходимо наличие микрофона и динамиков (наушников). При использовании видеоконференций дополнительно необходимо наличие веб-камеры, если нет встроенной.

Формы проведения виртуальных уроков весьма разнообразны, это и: лекция (в режиме реального времени, с элементами контроля, с элементами видео, с элементами аудио); изучение ресурсов (интернет-ресурсов, на электронных носителях, на бумажных носителях, текстовых, текстовых с включением иллюстраций, с включением видео, с включением аудио, с включением анимации); самостоятельная работа по сценарию (поисковая, исследовательская, творческая, др.); конференция в чате; конференция в форуме; коллективная проектная работа; индивидуальная проектная работа; тренировочные упражнения; тренинг с использованием специальных обучающих систем; контрольная работа (тестирование, ответы на контрольные вопросы); консультация. Варьируя комбинации, сетевой педагог может создавать уроки самых разных типов - в зависимости от возраста обучающихся, от степени их активности и самостоятельности, от специфики предмета и др.

Контроль знаний в ДО может выполняться в режимах онлайн и офлайн. Реализация дистанционного курса должна сопровождаться и заканчиваться контролем успеваемости обучающихся с помощью различных средств ИКТ: электронной почты, телеконференций как асинхронных (форум, списки рассылки), так и синхронных (чаты в ватсапе, видеоконференции), взаимоконтроля внутри учебной группы, самоконтроля.

Инструменты для трансляции интерактивных лекций, консультаций:

<https://zoom.us> Zoom.us — сервис для организации видеоконференций. В бесплатной версии обеспечивает следующие основные возможности: • проведение видеоконференций с максимальной длительностью до 40 минут • видеосвязь максимум с 50-ю участниками • запись видеоконференций • демонстрация рабочего стола, презентаций или других элементов во время видеоконференции • общение в чате.

В целях доступности получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в ДВГУПС обеспечивается:

- представление для слабовидящих в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий, консультаций и экзаменов (ответственные структурные подразделения);
- присутствие ассистента (помощника), оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь (ответственные учебные структурные подразделения);
- обеспечения выпуска альтернативных форматов учебно-методических материалов (крупный шрифт), в том числе в электронном виде (ответственные издательство совместно с кафедрами, ведущими подготовку);
- обеспечение для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, возможностей доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения ДВГУПС (ответственное эксплуатационное управление);
- правовое консультирование обучающихся (ответственное юридическое управление).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья срок получения образования при обучении по индивидуальному учебному плану вне зависимости от формы обучения может быть увеличен в пределах, установленных образовательным стандартом, на основании письменного заявления обучающегося.

Социализация лиц с ограниченными возможностями здоровья. В штате ДВГУПС имеется Психологический центр, осуществляющий мероприятия по социальной и психологической адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья: диагностику, психологическое консультирование, коррекцию и адаптацию.



## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление: 38.04.03 Управление персоналом**

**Направленность (профиль): Управление персоналом организации**

**Дисциплина: Технологии управления конфликтами и стрессами**

**Формируемые компетенции:**

**1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.**

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

**2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета**

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

### 4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.

Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.
--	---	---	--	---

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.