

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами

<i>Направление подготовки</i>	Информатика и вычислительная техника
<i>Код</i>	09.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Автоматизированные системы обработки информации и управления
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	-	УК-3

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает правила и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять методы социального взаимодействия для реализации своей роли и коммуникаций внутри команды УК-3.3. Владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
	УК-3		
	-основные составляющие структуры личности, основные этапы социализации личности, понятие социального статуса и социальной роли, понимать сущность девиантного поведения и его преодоления	-обобщать полученную социально значимую информацию и делать по ней научно обоснованные выводы; выявлять социальные проблемы, производить их анализ; производить, отбирать, обрабатывать и анализировать данные о социальных процессах и межгрупповых взаимодействиях	-основными методами прикладных социологических исследований (анкетированием, интервью, наблюдением. анализом документальных источников), уметь разрабатывать необходимый для этого инструментарий и

			применять социологические методы исследования на практике
--	--	--	---

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление конфликтами» относится к факультативной части учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Управление проектами», «Продвижение IT-проектов», «Коммерциализация технологий», «Управление организациями малого бизнеса», «Управление человеческими ресурсами».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Автоматизированные системы обработки информации и управления

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>
	<i>Очно-заочное</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	2/72
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	12
Занятия семинарского типа	12
Промежуточная аттестация: зачет	-
Самостоятельная работа (СРС)	48

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

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очно-заочная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самост оательн ая работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семина ры	Лабора торные работы	Иные	
1.	Природа и типология конфликтов в профессиональной среде	2			2			8

2.	Причины и факторы возникновения конфликтов в командах	2			2			8
3.	Стили поведения в конфликте и их эффективность	2			2			8
4.	Коммуникационные техники и переговоры в конфликте	2			2			8
5.	Управление конфликтами в проектных командах и Agile-среде	2			2			8
6.	Правовые и организационные аспекты управления конфликтам	2			2			8
	Промежуточная аттестация	-						
	Итого	12			12			48

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1.	Природа и типология конфликтов в профессиональной среде	– понятие конфликта, его структура (стороны, предмет, мотивы, контекст); – функции конфликта: деструктивные и конструктивные проявления; – основные типологии: межличностные, внутригрупповые, межгрупповые, вертикальные и горизонтальные конфликты; – специфика конфликтов в ИТ-среде: удалённая работа, распределённые команды, сжатые сроки, высокая когнитивная нагрузка; – базовые модели динамики конфликта: латентная фаза, эскалация, кульминация, деэскалация, завершение; – примеры типичных конфликтных ситуаций в разработке ПО и ИТ-проектах.
2.	Причины и факторы возникновения конфликтов в командах	– объективные причины: ограниченность ресурсов, пересечение зон ответственности, неясные требования, жёсткие дедлайны; – субъективные причины: различия в ценностях, стилях коммуникации, восприятии справедливости, эмоциональном интеллекте; – коммуникационные барьеры: терминологические расхождения,

		недопонимание в чатах/письмах, отсутствие обратной связи; – организационные факторы: нечёткое распределение ролей, слабая система мотивации, культура обратной связи; – особенности конфликтогенных факторов в гибких методологиях (Agile/Scrum): ежедневные стендапы, ретроспективы, распределение задач; – профилактика конфликтов: проактивные меры на уровне команды и проекта.
3.	Стили поведения в конфликте и их эффективность	– модель Томаса — Килманна: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление; – критерии выбора стиля: важность цели, значимость отношений, срочность, ресурсы, контекст; – связь стилей с ролями в ИТ-команде: тимлид, разработчик, тестировщик, аналитик; – когнитивные искажения и эмоциональные реакции, влияющие на выбор стратегии (эффект якоря, фундаментальная ошибка атрибуции и др.); – этические границы в управлении конфликтами: недопустимость манипуляций, давления, дискриминации; – инструменты саморегуляции: техники снижения эмоционального напряжения, паузы, рефлексия.
4.	Коммуникационные техники и переговоры в конфликте	– активное слушание и эмпатия: приёмы, применимые в ИТ-коммуникациях; – «я-сообщения» и деэскалация: как формулировать претензии без обвинений; – структурированные техники переговоров: интересы vs позиции, поиск взаимовыгодных решений; – работа с возражениями и агрессией: алгоритмы реагирования, границы допустимого; – медиация: роль нейтрального посредника, этапы медиативной беседы; – цифровые каналы и конфликты: особенности урегулирования споров в чатах, почте, системах задач (Jira, Trello и др.).
5.	Управление конфликтами в проектных командах и Agile-среде	– конфликты в Agile: ежедневные стендапы, планирование спринтов, ретроспективы как инструменты управления напряжённостью; – роль Scrum-мастера и тимлида в профилактике и урегулировании конфликтов; – техники групповой фасилитации: правила встречи, тайминг, фиксация договорённостей;

		– управление кросс-функциональными конфликтами (разработка vs тестирование vs аналитика); – удалённая и гибридная работа: новые типы конфликтов и способы их разрешения; – метрики «здоровья» команды: вовлечённость, уровень стресса, частота эскалаций, удовлетворённость коммуникацией.
6.	Правовые и организационные аспекты управления конфликтам	– трудовые конфликты: основания, процедуры, роль HR и локальных нормативных актов; – дисциплинарная ответственность и этические кодексы в ИТ-компаниях; – конфиденциальность и защита персональных данных при разборе конфликтов; – документирование конфликтных ситуаций: фиксация фактов, протокол встречи, соглашение сторон; – границы вмешательства руководителя: когда конфликт — личная проблема сотрудника, а когда — риск для проекта; – кризисные сценарии: травля, буллинг, этические нарушения — алгоритмы действий и внешние ресурсы поддержки.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание практических занятий
1.	Природа и типология конфликтов в профессиональной среде	– разбор 3–4 кейсов из ИТ-практики (например, спор тимлида и разработчика о качестве кода, конфликт в команде из-за дедлайнов); – упражнение: определение типа и фазы конфликта по описанию ситуации; – групповая работа: выявление скрытых интересов и мотивов сторон в конфликтной ситуации; – дискуссия: может ли конфликт быть полезным для команды разработки и при каких условиях.
2.	Причины и факторы возникновения конфликтов в командах	– анализ матрицы ответственности (RACI) как инструмента профилактики конфликтов; – упражнение: трансформация неоднозначной постановки задачи в чёткое ТЗ, исключающее разночтения; – ролевая игра: моделирование ситуации недопонимания из-за плохой коммуникации и её разрешение; – мини-проект: разработка 3–5 проактивных мер по снижению конфликтности для гипотетической ИТ-команды из 10 человек.

3.	Стили поведения в конфликте и их эффективность	– диагностика предпочтительного стиля поведения: экспресс-опросник (без глубокой интерпретации, для тренировки анализа); – кейс-анализ: подбор оптимального стиля для 3 разных ситуаций (критический баг перед релизом, спор о архитектуре, конфликт ценностей в команде); – отработка техник саморегуляции (короткие упражнения: «пауза 10 секунд», «переформулирование», «я-сообщения»); – групповое обсуждение: этические дилеммы в разрешении конфликтов (например, давление ради соблюдения сроков).
4.	Коммуникационные техники и переговоры в конфликте	– тренинг формулировок: переписать 5 агрессивных/обвинительных сообщений из чатов в конструктивный формат с использованием «я-сообщений»; – ролевые игры: переговоры по распределению задач между командами, урегулирование спора о приоритетах; – моделирование медиативной сессии: 3 роли (медиатор, сторона А, сторона Б), отработка этапов; – разбор типовых ошибок в цифровой коммуникации (эмодзи, сарказм, длинные треды без резюме).
5.	Управление конфликтами в проектных командах и Agile-среде	– разработка регламента ретроспективы для ИТ-команды: повестка, правила, роли, формат фиксации решений; – фасилитация мини-сессии: студенты по очереди выступают в роли модератора обсуждения спорного вопроса; – кейс: конфликт в распределённой команде из-за разницы часовых поясов и ожиданий по доступности; – создание чек-листа «здоровой коммуникации» для команды разработки (5–7 пунктов).
6.	Правовые и организационные аспекты управления конфликтам	– разбор вымышленных кейсов: определение правомерности действий руководителя и HR в разных ситуациях; – составление документа «Протокол медиативной встречи» по шаблону; – разработка внутреннего регламента «Порядок урегулирования рабочих разногласий» для ИТ-компании (ключевые пункты); – итоговая дискуссия: баланс между эффективностью проекта и психологическим климатом в команде.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1.	Природа и типология конфликтов в профессиональной среде	– понятие конфликта, его структура (стороны, предмет, мотивы, контекст); – функции конфликта: деструктивные и конструктивные проявления; – основные типологии: межличностные, внутригрупповые, межгрупповые, вертикальные и горизонтальные конфликты; – специфика конфликтов в ИТ-среде: удалённая работа, распределённые команды, сжатые сроки, высокая когнитивная нагрузка; – базовые модели динамики конфликта: латентная фаза, эскалация, кульминация, деэскалация, завершение; – примеры типичных конфликтных ситуаций в разработке ПО и ИТ-проектах.
2.	Причины и факторы возникновения конфликтов в командах	– объективные причины: ограниченность ресурсов, пересечение зон ответственности, неясные требования, жёсткие дедлайны; – субъективные причины: различия в ценностях, стилях коммуникации, восприятии справедливости, эмоциональном интеллекте; – коммуникационные барьеры: терминологические расхождения, недопонимание в чатах/письмах, отсутствие обратной связи; – организационные факторы: нечёткое распределение ролей, слабая система мотивации, культура обратной связи; – особенности конфликтогенных факторов в гибких методологиях (Agile/Scrum): ежедневные стендапы, ретроспективы, распределение задач; – профилактика конфликтов: проактивные меры на уровне команды и проекта.
3.	Стили поведения в конфликте и их эффективность	– модель Томаса — Килманна: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление; – критерии выбора стиля: важность цели, значимость отношений, срочность, ресурсы, контекст; – связь стилей с ролями в ИТ-команде: тимлид, разработчик, тестировщик, аналитик; – когнитивные искажения и эмоциональные реакции, влияющие на выбор стратегии (эффект якоря, фундаментальная ошибка атрибуции и др.); – этические границы в управлении конфликтами: недопустимость манипуляций, давления, дискриминации;

		– инструменты саморегуляции: техники снижения эмоционального напряжения, паузы, рефлексия.
4.	Коммуникационные техники и переговоры в конфликте	– активное слушание и эмпатия: приёмы, применимые в ИТ-коммуникациях; – «я-сообщения» и деэскалация: как формулировать претензии без обвинений; – структурированные техники переговоров: интересы vs позиции, поиск взаимовыгодных решений; – работа с возражениями и агрессией: алгоритмы реагирования, границы допустимого; – медиация: роль нейтрального посредника, этапы медиативной беседы; – цифровые каналы и конфликты: особенности урегулирования споров в чатах, почте, системах задач (Jira, Trello и др.).
5.	Управление конфликтами в проектных командах и Agile-среде	– конфликты в Agile: ежедневные стендапы, планирование спринтов, ретроспективы как инструменты управления напряжённостью; – роль Scrum-мастера и тимлида в профилактике и урегулировании конфликтов; – техники групповой фасилитации: правила встречи, тайминг, фиксация договорённостей; – управление кросс-функциональными конфликтами (разработка vs тестирование vs аналитика); – удалённая и гибридная работа: новые типы конфликтов и способы их разрешения; – метрики «здоровья» команды: вовлечённость, уровень стресса, частота эскалаций, удовлетворённость коммуникацией.
6.	Правовые и организационные аспекты управления конфликтам	– трудовые конфликты: основания, процедуры, роль HR и локальных нормативных актов; – дисциплинарная ответственность и этические кодексы в ИТ-компаниях; – конфиденциальность и защита персональных данных при разборе конфликтов; – документирование конфликтных ситуаций: фиксация фактов, протокол встречи, соглашение сторон; – границы вмешательства руководителя: когда конфликт — личная проблема сотрудника, а когда — риск для проекта; – кризисные сценарии: травля, буллинг, этические нарушения — алгоритмы действий и внешние ресурсы поддержки.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Природа и типология конфликтов в профессиональной среде	Вопросы к практическому занятию, практические задания
2.	Причины и факторы возникновения конфликтов в командах	Вопросы к практическому занятию, практические задания
3.	Стили поведения в конфликте и их эффективность	Вопросы к практическому занятию, проблемно-аналитические задания
4.	Коммуникационные техники и переговоры в конфликте	Вопросы к практическому занятию, практические задания
5.	Управление конфликтами в проектных командах и Agile-среде	Вопросы к практическому занятию, вопросы для дискуссии
6.	Правовые и организационные аспекты управления конфликтам	Вопросы к практическому занятию, практические задания

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература:

1. Адизес, И. Управление изменениями без потрясений и конфликтов / И. Адизес. — Москва : Альпина Паблишер, 2026. — 260 с. — ISBN 978-5-9614-8032-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/158303.html>
2. Бабаева, Т. Б. Социальное взаимодействие в профессиональной деятельности : учебное пособие / Т. Б. Бабаева, Т. Н. Балина, И. А. Егорова. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2022. — 100 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/130725.html>
3. Юсупова, С. М. Управление конфликтами : учебник / С. М. Юсупова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 243 с. — ISBN 978-5-4497-4857-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/155136.html>
4. Юсупова, С. М. Конфликтология : учебное пособие для СПО / С. М. Юсупова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-2947-5, 978-5-4497-5371-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/160271.html>

1.

2. 8.2. Дополнительная литература:

1. Айдаркина, Е. Е. Организационное поведение : учебное пособие / Е. Е. Айдаркина, Т. С. Ласкова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2025. — 157 с. — ISBN 978-5-9275-5048-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/162107.html>
2. Ильиных, С. А. Управление конфликтами : учебное пособие / С. А. Ильиных. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 282 с. — ISBN 978-5-4497-1195-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108253.html>
3. Никифорова, О. А. Управление конфликтами (государственное и муниципальное управление) : учебное пособие / О. А. Никифорова. — Кемерово : Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2024. — 143 с. — ISBN 978-5-00137-457-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148670.html>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. Работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. Внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. Выполнение самостоятельных практических работ;
4. Подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.

3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

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

1. Microsoft Windows Server;
 2. Семейство ОС Microsoft Windows;
 3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
 4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
 5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);
- Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий – деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут;
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач;
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция;
- дискуссия;
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются

особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов с инвалидностью и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

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

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Управление конфликтами

<i>Направление подготовки</i>	Информатика и вычислительная техника
<i>Код</i>	09.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Автоматизированные системы обработки информации и управления
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	-	УК-3

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает правила и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять методы социального взаимодействия для реализации своей роли и коммуникаций внутри команды УК-3.3. Владеет методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
	УК-3		
	-основные составляющие структуры личности, основные этапы социализации личности, понятие социального статуса и социальной роли, понимать сущность девиантного поведения и его преодоления	-обобщать полученную социально значимую информацию и делать по ней научно обоснованные выводы; выявлять социальные проблемы, производить их анализ; производить, отбирать, обрабатывать и анализировать данные о социальных процессах и межгрупповых взаимодействиях	-основными методами прикладных социологических исследований (анкетированием, интервью, наблюдением. анализом документальных источников), уметь разрабатывать необходимый для этого инструментарий и применять

			социологические методы исследования на практике
--	--	--	--

3.2. Критерии оценки знаний студентов

Шкала оценив ания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/Зачтено	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/Зачтено	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности.

		- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВОЛВИТЕЛЬНО/Зачтено	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
НЕУДОВОЛВИТЕЛЬНО/Не зачтено	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/ зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа.

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

ТЕСТИРОВАНИЕ

4 СЕМЕСТР

УК-3

1. Что обязательно входит в структуру конфликта?
 1. Только эмоции участников.
 2. **Стороны, предмет конфликта, мотивы, контекст.**
 3. Только формальные должностные инструкции.
 4. Только внешние наблюдатели.
2. Какую функцию может выполнять конфликт в ИТ-команде?
 1. Исключительно деструктивную — всегда снижает продуктивность.
 2. **Может быть как деструктивной, так и конструктивной (выявление проблем, поиск лучших решений).**
 3. Не влияет на работу команды.
 4. Повышает только уровень стресса, не принося пользы.
3. Какой тип конфликта чаще всего возникает между тимлидом и разработчиком из-за сроков и качества кода?
 1. Внутриличностный.
 2. Межгрупповой.
 3. **Межличностный.**
 4. Конфликт с внешней средой.
4. Какая фаза конфликта характеризуется накоплением недовольства без открытого столкновения?
 1. Эскалация.
 2. Кульминация.
 3. **Латентная фаза.**
 4. Дезэскалация.
5. Что относится к объективным причинам конфликтов в ИТ-проектах?
 1. Личные антипатии между сотрудниками.
 2. **Ограниченность ресурсов, неясные требования, жёсткие дедлайны.**
 3. Индивидуальные стили общения.
 4. Различия в темпераменте.
6. Какой организационный инструмент помогает снизить конфликты из-за пересечения зон ответственности?
 1. Ежедневные стендапы без фиксации решений.
 2. **Матрица RACI.**
 3. Свободный выбор задач каждым сотрудником.
 4. Устные договорённости без документирования.
7. Почему в распределённых ИТ-командах чаще возникают конфликты из-за недопонимания?
 1. Из-за более высокой квалификации сотрудников.

2. **Из-за преобладания текстовой коммуникации, отсутствия невербальных сигналов, разницы часовых поясов.**
 3. Из-за избытка личных встреч.
 4. Из-за слишком подробных инструкций.
8. Что считается проактивной мерой профилактики конфликтов?
 1. Разбор конфликтов только после их эскалации.
 2. **Чёткая постановка задач, прозрачные критерии приёмки, регулярная обратная связь.**
 3. Игнорирование первых признаков напряжённости.
 4. Назначение виноватых при возникновении проблем.
9. Согласно модели Томаса — Килманна, какой стиль предполагает поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы обеих сторон?
 1. Соперничество.
 2. Избегание.
 3. **Сотрудничество.**
 4. Приспособление.
10. В какой ситуации стиль «избегание» может быть оправдан?
 1. При срочном релизе, когда нужно немедленно решить принципиальный спор о качестве.
 2. **Когда вопрос незначителен, а сохранение отношений важнее, либо требуется время для сбора информации.**
 3. При наличии этических нарушений, требующих немедленного вмешательства.
 4. Когда одна сторона заведомо сильнее и может навязать решение.
11. Какое когнитивное искажение часто усугубляет конфликт, заставляя приписывать оппоненту «злые намерения»?
 1. Эффект ореола.
 2. **Фундаментальная ошибка атрибуции.**
 3. Эффект якоря.
 4. Эффект Даннинга — Крюгера.
12. Какая техника помогает снизить эмоциональное напряжение в моменте конфликта?
 1. Немедленное принятие решения под давлением эмоций.
 2. **Пауза, дыхательные техники, переформулирование мыслей.**
 3. Публичное обсуждение проблемы при всей команде.
 4. Игнорирование чувств оппонента.
13. В чём суть «я-сообщений» в конфликтной коммуникации?
 1. Обвинение оппонента в проблемах.
 2. **Описание своих чувств и восприятия ситуации без нападок («Я переживаю, когда сроки сдвигаются без уведомления»).**
 3. Пересказ мнения третьих лиц.
 4. Использование формальных терминов без эмоциональной окраски.
14. Что является ключевым в технике переговоров «интересы vs позиции»?
 1. Настаивать на своей позиции любой ценой.

2. **Выявлять глубинные интересы сторон, чтобы найти взаимовыгодные варианты.**
 3. Уступать позиции ради сохранения отношений.
 4. Договариваться только через посредника.
15. Как лучше реагировать на агрессивное сообщение в рабочем чате?
1. Ответить тем же тоном для демонстрации силы.
 2. **Взять паузу, отделить эмоции от фактов, ответить спокойно и по делу.**
 3. Удалить сообщение и сделать вид, что ничего не было.
 4. Сразу эскалировать проблему вышестоящему руководству без попытки разобраться.
16. Какова роль медиатора в урегулировании конфликта?
1. Вынести решение за стороны.
 2. **Создать безопасную среду, помочь сторонам услышать друг друга и прийти к соглашению.**
 3. Поддержать более компетентного участника спора.
 4. Зафиксировать вину одной из сторон для дисциплинарных мер.
17. Как ретроспектива в Agile помогает управлять конфликтами?
1. Позволяет публично указать на ошибки конкретных сотрудников.
 2. **Даёт структурированную возможность обсудить проблемы, напряжённость и предложить улучшения в безопасной обстановке.**
 3. Служит инструментом для пересмотра сроков без учёта мнения команды.
 4. Используется только для отчётов перед заказчиком.
18. Какую роль в управлении конфликтами в Scrum-команде обычно выполняет Scrum-мастер?
1. Принимает все решения по спорным техническим вопросам.
 2. **Фасилитирует обсуждения, помогает команде договариваться, устраняет препятствия и следит за соблюдением правил взаимодействия.**
 3. Распределяет задачи по своему усмотрению, не учитывая мнения участников.
 4. Выступает как HR-специалист при серьёзных конфликтах.
19. Какой показатель можно использовать как косвенный индикатор напряжённости в команде?
1. Количество строк кода, написанных за спринт.
 2. **Частота эскалаций к руководителю, уровень стресса по опросам, количество неразрешённых разногласий в трекере задач.**
 3. Количество проведённых стендапов.
 4. Количество эмодзи в чатах.
20. Когда руководителю стоит эскалировать конфликт в HR или юридический отдел?
1. При любом несогласии между сотрудниками.
 2. **При признаках травли, буллинга, дискриминации, нарушении трудового законодательства или этических норм.**
 3. Если один из сотрудников не согласен с решением руководителя.
 4. При любых спорах о приоритетах задач.