

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41

Уникальный программный ключ:

6b5279da4e034bffa679172803da5b785591869e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет

Кафедра государственного и муниципального управления

Согласовано

деканом факультета

« 21 » июня 2023 г.

/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в организации

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

Профиль:

Управление малым бизнесом

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета

Протокол от «20» июня 2023 г. № 11

Председатель УМК

/О.В. Сюзева/

Рекомендовано кафедрой государственного
и муниципального управления

Протокол от «8» июня 2023 г. № 12

Зав. кафедрой

/Афонин А.И./

Мытищи
2023

Авторы-составители:
Трофимовская А.В.,
к.э.н.

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в организации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ России от 12.08.2020 г. № 970.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Объем и содержание дисциплины	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	7
5. Фонд оценочных средств проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	11
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	30
7. Методические указания по освоению дисциплины	31
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	31
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	31

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целями освоения студентами дисциплины «Управление конфликтами в организации» являются: изучение объектов, видов и психологических особенностей профессиональной деятельности по вопросам социально-психологических механизмов и организационных приемов управления личностью и группой в типовых ситуациях, связанных с управлением персоналом в ситуациях конфликтов

Задачи дисциплины:

-создать основу для работы по социализации и адаптации персонала в конфликтных ситуациях, в ситуациях стресса;

-сформировать грамотное применение технологий управления конфликтами, технологий конструктивного поведения в ситуации конфликта и стресса.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины и обучающихся формируются следующие компетенции:

ДПК-2. Способен управлять бизнес-процессами, подготавливать комплекс документации, осуществлять контроль за реализацией бизнес-планов, координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Знания и навыки, приобретенные студентами при изучении дисциплины «Управление конфликтами в организации» необходимы для дальнейшего успешного освоения таких дисциплин как: «Методы разработки и принятия управленческих решений», «Маркетинг».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в часах	108
Контактная работа:	54,2
Лекции	18
Практические занятия	36
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2
Зачет	0,2

Самостоятельная работа	46
Контроль	7.8

Форма промежуточной аттестации: зачет в 3 семестре.

3.2.Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Количество часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Общая теория конфликта. Предмет, принципы, задачи и современные проблемы конфликтологии. Понятия конфликта и конфликтогенов. Регуляторы конфликтного поведения по Д.Майерсу. Конструктивная, деструктивная и конформная модели поведения в конфликте, бесконфликтность. Манипулятивное и конструктивное поведение. Этика делового общения в конфликте. Развитие теории конфликта в применении к современным конфликтогенным ситуациям в организации и на рынке товаров и услуг (конкурентное развитие функционала и продукции организации, социальное партнерство руководства, сотрудников и государства на федеральном, региональном, муниципальном и организационном уровне, этические дилеммы в деятельности менеджера и т.д.). Конфликтологические компетенции менеджера в России. Функции конфликта. Роль конфликта в стимулировании социальных процессов в организации, социального контроля, образования социальных институтов, разрядки напряженности, в дисциплинарном контроле в развитии конструктивной конкуренции и партнерства, в установлении патерналистского типа в управлении персоналом.	1	2
Тема 2. Анализ конфликта. Предмет конфликта (ресурсный, духовный, объективный, субъективный, статусный, ценностный). Особенности организационных конфликтов. Конфликты в социально-трудовых отношениях, их виды и анализ. Динамические показатели конфликта. Особенности динамики организационных конфликтов. Трансактный анализ поведения в конфликте Э. Берна. Диагностика состояния благоприятного климата в организации Обоснование выбора методов управления. Типологизация конфликтов. Формы трудовых конфликтов в организации: трудовой спор, предзабастовка, забастовка. Пикеты и митинги.	1	2
Тема 3. Исследование конфликта в организации. Разработка алгоритма исследования. Методы анализа конфликта. Метод определения причин и предмета конфликта (метод картографии). Системные методы анализа конфликта. Системно-функциональный и системно-организационный анализ конфликта. Анализ документов (анализ		

коллективного договора, коллективных соглашений, трудового договора и др. локальных нормативно-правовых актов, регулирующих спорные вопросы в организации). Системно-структурный анализ конфликтной ситуации Н.К.Мясищева. Психологическое исследование для определения психологических особенностей личности, усугубляющих конфликтогенность взаимодействия. Современная формализация управленческих процедур в конфликте.	2	4
Тема 4. Общие сведения об управлении конфликтами. Понятие управления конфликтом. Условия создания возможности управления конфликтами и их реализация. Принципы управления конфликтом. Методы управления конфликтом. Стратегии разрешения конфликтов. Способы управления конфликтами (предупреждение, предотвращение, разрешение, подавление, регулирование, стимулирование).. Основные операции регулирования: легализация и легитимизация, интегрирование, институционализация, канализация, рационализация. Типичные ситуации в организации, вызывающие конфликтные отношения. Социальная и правовая защита, помощь и поддержка персонала организации в трудовых спорах. Роль профсоюзов как социального института, регулирующего конфликтные отношения.	2	4
Тема 5. Способы, методы и приемы профилактики конфликтов в организации. Способы, методы и приемы предупреждения возможного развития конфликта. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. Порядок заключения коллективных договоров по вопросам условий, режима труда, охраны и безопасности труда, дисциплины и материальной ответственности. Внесение дополнений в коллективные договора, порядок соглашения. Процедура переговоров по заключению трудовых договоров, по внесению дополнений. Предотвращение дальнейшего развития конфликта (работа с причинами, с предметом, с оппонентом и др.). Технологии предотвращения и предупреждения (информационная, коммуникативная, совершенствование организационного порядка). Создание благоприятного климата в организации как мера по предотвращению конфликтов. Методика презентации конфликтной идеи, проведения собрания по конфликтогенному вопросу. Внутрифирменное обучение этике делового общения, толерантности, асертивности, конструктивному поведению. Правовое просвещение. Технологии, снижающие конфликтогенность процесса расторжения трудового договора, наложения взысканий, увольнения, сокращений, реорганизации, слияния, изменения условий социально-трудовых отношений	2	4

Тема 6. Особенности основных типов конфликтов. Межличностный конфликт. Виды межличностного конфликта (предмет, причины и предупреждение). Факторы, влияющие на участие человека в межличностном конфликте на индивидуально-психологическом уровне: социально-эмоциональные, деловые, силы и зависимости, максимизации своей доли в распределении ресурсов, конформности, деформации личности, авторитарности и эгоизма личности, создания «образа другого человека». Межгрупповые конфликты: понятие и структура. Виды межгрупповых конфликтов: трудовые, межэтнические и др. Уровни конфликта в группе. Методы изучения конфликтных отношений в социальных группах (количественный анализ степени конфликтности в группе). Характеристика предзабастовки и забастовки. Внутриличностный конфликт. Его особенности. Виды. Этический конфликт руководителя.	2	4
Тема 7. Управление межличностными конфликтами в организации. Управление межличностными конфликтами. Анализ бесконфликтности. Меры по предупреждению межличностных конфликтов. Особенности конфликтного поведения людей с трудными и конфликтными типами личности. Функциональное применение особенностей поведения конфликтной личности в практике организации	2	4
Тема 8. Управление межгрупповыми конфликтами. Особенности управления межгрупповыми конфликтами. Диагностика, прогнозирование и управление конфликтами в группе на различных этапах развития. Техника медиации Вересова. Факторы опасности стихийного стимулирования конфликта в России.	2	4
Тема 9. Особенности конфликтов в организации. Управление организационно-управленческими и трудовыми конфликтами. Сотрудничество и соперничество «организационных единиц». Профессиональные (деловые) и социо-эмоциональные конфликты в организациях. Фазы инновационного конфликта. Функциональные и деструктивные последствия организационных конфликтов. Основные причины организационно-управленческих конфликтов. Меры по предупреждению организационно-управленческих конфликтов. Проблемы регулирования социально-трудовых отношений. Трудовые конфликты. Типология трудовых конфликтов. Предметы индивидуально-трудовых споров. Предметы коллективных конфликтов.	2	4
Тема 10. Управление внутриличностными конфликтами. Понятие, предмет и причины внутриличностного конфликта. Уровни проявления. Виды внутриличностного конфликта. Стрессогенные факторы в организации	2	4
Итого:	18	36

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Кол. часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Тема 1. Общая теория конфликта	1.Предмет, принципы, задачи и современные проблемы конфликтологии.. 2.Регуляторы конфликтного поведения по Д.Майерсу. Конструктивная, деструктивная и конформная модели поведения в конфликте, бесконфликтность. Этика делового общения в конфликте.	4	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат
Тема 2. Анализ конфликта	1.Предмет конфликта 2.Диагностика элементов структуры конфликта 3.Типологизация конфликтов	4	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат
Тема 3. Исследование конфликта в организации	1. Разработка алгоритма исследования. Методы анализа конфликта. 2. Системно-структурный анализ конфликтной ситуации Н.К.Мясищева. Психологическое исследование для определения	4	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат

	психологических особенностей личности, усугубляющих конфликтogenность взаимодействия. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний				
Тема 4. Общие сведения об управлении конфликтами	1. Условия создания возможности управления конфликтами и их реализация. Принципы управления конфликтом. 2. Методы управления конфликтом 3. Способы управления конфликтами (предупреждение, предотвращение, разрешение, подавление, регулирование, стимулирование).	4	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат
Тема 5. Способы, методы и приемы профилактики конфликтов в организации	1. Способы, методы и приемы предупреждения возможного развития конфликта. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.	3	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат

	2.Внесение дополнений в коллективные договора, порядок соглашения. Процедура переговоров по заключению трудовых договоров, по внесению дополнений. 3.Создание благоприятного климата в организации как мера по предотвращению конфликтов. 4.Методика презентации конфликтной идеи, проведения собрания по конфликтогенному вопросу. 5.Внутрифирменное обучение этике делового общения, толерантности, асертивности, конструктивному поведению. Правовое просвещение.				
Тема 6. Особенности основных типов конфликтов	1. Виды межличностного конфликта Факторы, влияющие на участие человека в межличностном конфликте на индивидуально-психологическом уровне 2. Межгрупповые конфликты: понятие и	3	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат

	структура. ,Типы 3. Виды межгрупповых конфликтов: трудовые, межэтнические и др. Уровни конфликта в группе. 4. Характеристика предзабастовки и забастовки. Внутриличностный конфликт.				
Тема 7. Управление межличностными конфликтами в организации	1.Управление межличностными конфликтами. 2.Особенности конфликтного поведения людей с трудными и конфликтными типами личности. 3.Диагностика, прогнозирование их конфликтного воздействия и управление взаимодействием с ними в трудовом коллективе.	5	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат
Тема 8. Управление межгрупповыми конфликтами	1. Особенности управления межгрупповыми конфликтами. 2. Техника медиации Вересова.	7	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат
Тема 9. Особенности конфликтов в организации	1. Особенности конфликтов в организации. 2. Модель развития горизонтального конфликта в	5	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат

	организациях и методы регулирования подобных конфликтов. Конфликты инноваций. Управление вертикальным конфликтом в организации		реферата		
Тема 10. Управление внутриличностными конфликтами	1. Понятие, предмет и причины внутриличностного конфликта. Уровни проявления. 2. Виды внутриличностного конфликта 3. Стрессогенные факторы.	7	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, выполнение теста, подготовка реферата	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Тест Реферат
Итого		46			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
ДПК-2. Способен управлять бизнес-процессами, подготавливать комплекс документации, осуществлять контроль за реализацией бизнес-планов, координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ДПК-2	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: методы обработки и анализа входной информации об операциях с денежными средствами и иным имуществом с использованием современных технических средств; типовые методики составления, обработки и анализа типологически схем и моделей; финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности. Уметь: анализировать и интерпретировать полученную от субъектов первичного финансового мониторинга информацию; анализировать исходные данные необходимые для составления типологических схем и моделей, расчета экономических показателей; рассчитывать типовые показатели на основе имеющихся методик.	Опрос Тест Реферат	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: методы обработки и анализа входной информации об операциях с денежными средствами и иным имуществом с использованием современных технических средств; типовые методики составления,	Опрос Тест Реферат Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания

			обработки и анализа типологически схем и моделей; финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности. Уметь: анализировать и интерпретировать полученную от субъектов первичного финансового мониторинга информацию; анализировать исходные данные необходимые для составления типологических схем и моделей, расчета экономических показателей; рассчитывать типовые показатели на основе имеющихся методик. Владеть: знаниями по обработке и анализу информации, необходимой для оценки рисков; методами анализа исходных данных на финансовом рынке; методами оценки полученных расчетных данных; методами сбора, анализа и обработки данных		я реферата Шкала оценивания презентации
--	--	--	---	--	---

Шкала оценивания теста

Освоение компетенций зависит от результата написания теста:

13-15 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично);

10-12 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо);

7-9 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно);

0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>реферата</i>	0-4
Итого	20

Шкала оценивания презентации

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-3
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-1
4. Постраничные ссылки	0-1
5. Объем и качество используемых источников	0-1
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита презентации	0-3
Итого	15

Шкала оценивания опроса

За семестр предусмотрено 3 опроса – 30 баллов.

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делает анализ, обобщает выводы	0-2
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-2
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-3
4. Понимает сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3
Итого	10

5.3. Типовые задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный тест

Тема 1. Общая теория конфликта

Тест 1.

Конфликт – это отношения между субъектами в стадии ...

*противоборства

Тест 2 .

... – это особенность поведения россиян в конфликте

способность договариваться в начале конфликта высокая культура поведения в конфликте

*неумение говорить о своих интересах на начальном этапе

высокая конфликтность

сверхконфликтность

Тема 2. Анализ конфликта

Тест 3.

... рассматривал конфликт с точки зрения психоаналитического подхода

* Фрейд

Тест 4.

... – это основа конфликта

* Противоположнонаправленные мотивы

Психологическая несовместимость с партнером по общению

Реакция на внутриорганизационную среду

Конфликтогенные особенности личности субъекта

Деформации личности

Тест 5

Последовательность развития эмоциональной сферы личности в соответствии с динамикой развития конфликта:

1. нейтральное отношение

2. ощущение дискомфорта

3. враждебность

4. агрессивность

5. апатия

Тест 6

. ... – это стадия развития конфликта, при которой примирения в конфликте возможно достичь одними педагогическими методами.

* недовольство

Тест 7.

... – это показатель напряженности и конфликтологически неграмотной политики

отсутствие текучести кадров

конструктивное поведение в трудной ситуации

* бесконфликтность в организации

сотрудничество в условиях напряжения

лесть руководителю

Тест 8.

Конфликт можно считать оконченным, если ...

- * удовлетворены актуализированные потребности

устранена главная причина – повод
руководитель запретил продолжать конфликт
субъекты территориально разведены
все замолчали

Тест 9

. ... – это итоговая стадия конфликтных отношений при условии, что в них есть предмет конфликта

- * противоборство

конфликтная ситуация
конфликтоген
противостояние
разногласие

Тест 10. Конфликтогены – это ...:

гены конфликтной личности

- * слова, которые могут привести к конфликту
- * отсутствие действия, которое вызывает возмущение
- * манеры субъекта, вызывающие раздражение

психологические особенности личности

Тест 11.

Период конфликта, на котором происходит эскалация конфликта – это ...

латентный предконфликтный период

- * открытый период

латентный послеконфликтный период
все периоды с людьми с конфликтным характером
начальный период

Тема 3. Исследование конфликта в организации.

Тест 12.

Причиной конфликта называется ...

противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

- * повод для развития конфликта

конфликтные отношения субъектов
основа конфликта
итог конфликта

Тест 13.

Правильная последовательность по возрастанию актуализированных потребностей в конфликте в соответствии с теорией потребностей А. Маслоу.

1. физиологические
2. безопасность и защищенность
3. социальные
4. престижные
5. духовные

Тест 14.

Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые называются ...

прямое негативное отношение
хвастовство
нечестность и неискренность
менторские отношения

- * регрессивное поведение

Тест 15.

Эмоциональный компонент конфликта – это ...

- *совокупность переживаний участников в отношении конфликта
- логика понимания конфликтных взаимоотношений
- отношения конфликтующих
- нелогичность поведения
- настрой на разрешение конфликта

Тест 16.

Конструктивная модель поведения в конфликте проявляется в следующих поведенческих индикаторах:

- *стремление разрешить конфликт объективно
- *доброжелательность во взаимоотношениях
- * лаконичность общения, уважение мнения соперника
- * нацеленность на поиск решения
- моделирование конструкции поведения

Тема 4. Общие сведения об управлении конфликтами.

Тест 17. Основные модели поведения личности в конфликте:

- конструктивная; рациональная; деструктивная
- компромисс; борьба; сотрудничество
- рациональная; иррациональная; конформистская
- *конструктивная; деструктивная; конформистская
- борьба; уступка; компромисс

Тест 18.

... – авторы двухмерной модели стратегий поведения личности в конфликте

- Дж Скотт и М. Дойч
- Р. Фишер и У. Юри
- * К. Томас и Р. Килмен
- Д. Скотт и Ч. Ликсон
- Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

Тест 19.

... – сочетание понятий, имеющее отношение к стратегиям поведения в конфликте

- компромисс; критика; борьба
- *приспособление; избегание; сотрудничество
- борьба; избегание; убеждение
- сотрудничество; консенсус; приспособление
- соглашение; сотрудничество; убеждение

Тест 20.

Метод управления конфликтом, содержащий анализ последствий поведения и их несоответствия целям в конфликте – ... -----

- *психологический

Тест 21.

Основа конфликта (то из-за чего возникает конфликт) – это...

- мотивы поведения
- позиции конфликтующих сторон
- *предмет конфликта
- стороны конфликта
- образ конфликтной ситуации

Тест 22.

Конфликты, которые можно поощрять в организации, – ...

- социально-бытовые

нормативные
* конкурентные экономические
неразрешимые
возрастные

Тема 5. Способы, методы и приемы профилактики конфликтов в организации.

Тест 23.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями
в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации
в регулировании нормативных конфликтов
в стимулировании инновационных конфликтов
* в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

Тест 24.

Технологии конструктивного поведения в конфликте – это ...

- совокупность способов создания способности к согласованию позиций, направленной на обеспечение конструктивного поведения конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций
- совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
- поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- спокойная реакция на эмоциональные действия соперника

Тест 25.

Способы управления конфликтами, характерные для управления конфликтами, после которых остается способность взаимодействия:

*предупреждение
*регулирование
* разрешение
отмена
*стимулирование

Тема 6. Особенности основных типов конфликтов

Тест 26.

... конфликт – это неявный конфликт, в котором отсутствуют открытые действия конфликта

политический
семейный
открытый
* латентный
бытовой

Тест 27.

Вид конфликта по сферам проявления ...

*педагогический
беспредметный
межгрупповой
межличностный
идеологический

Тест 28

Конфликты, в которых есть предмет, основанный на противоречии реальных потребностей сторон, – ...

- бытовые
- нормативные
- ресурсные
- *реалистичные
- внутриличностные

Тест 29.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

- в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями
- в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации
- в регулировании нормативных конфликтов
- в стимулировании инновационных конфликтов
- *в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

Тест 30.

Вид конфликта, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, и он способствует развитию новой социальной системы – ...

- межличностный бурный и быстротекущий
- * межличностный, конструктивный
- межличностный, экономический
- острый и длительный
- деструктивный

Тест 31.

Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий, называется ...

- *реалистичным
- беспредметным
- конструктивным
- бытовым
- застарелым

Тест 32.

Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости мнения тех или иных субъектов, называются ...

- инновационными
- *позиционными
- ресурсными
- динамическими
- бытовыми

Тест 33.

Конфликты, возникающие в процессе распределения и нарушения принципа справедливости в использовании ресурсов, называются ...

- инновационными
- позиционными
- * ресурсными
- динамическими
- бытовыми

Тест 34.

Усилия стратегического управления конфликтом должны быть направлены в первую очередь на ...

- * предмет конфликта
- причину конфликта
- смягчение последствий проявления трудностей личности
- территориальное разведение сторон
- повышение терпимости друг к другу

Тест 35.

... – вид конфликта по признаку количества субъектов в конфликте между работодателем и профсоюзами

- *межгрупповой

Тема 7. Управление межличностными конфликтами в организации

Тест 36.

Активное слушание – это приемы ... поведения в конфликте

- *конструктивного

Тест 37.

Условиями для разрешения конфликта являются:

- * достаточная зрелость конфликта
- * потребность субъектов конфликта в его разрешении
- * наличие необходимых ресурсов
- * наличие необходимых средств для разрешения конфликта
- высокий авторитет одной из конфликтующих сторон
- коллективная форма деятельности
- лидерство в группе

Тема 8. Управление межгрупповыми конфликтами

Тест 38.

Условия, исключающие управление конфликтом без предварительной диагностики и прогнозирования:

- в предотвращении межличностными конфликтами с тяжелыми социальными последствиями
- в подавлении конфликтов, связанных с большим ущербом для дел организации
- в регулировании нормативных конфликтов
- в стимулировании инновационных конфликтов
- *в предотвращении межличностных конфликтов с неясными последствиями

Тест 39.

Способ управления трудноразрешимыми и неразрешимыми конфликтами –

- *регулирование

Тест 40.

Способы управления конфликтом, применяемые пока конфликт не достиг зрелости, называются ...

- *прогнозирование и предупреждение
- прогнозирование; предупреждение или стимулирование и регулирование
- рогнозирование
- предупреждение или стимулирование
- регулирование

Тест 41.

Институционализация конфликта – это ...

- определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

- *создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- форма привлечения общественности для разрешения конфликта
- достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте
- обращение к медиатору

Тест 42.

Приемы, способствующие на переговорах поиску компромисса:

- критика позиции противника
- затягивание
- * активное слушание
- ультимативное требование
- отрицание аргументов партнера с целью направить его на обсуждение других доводов

Тест 43.

Главное условия перехода от предупреждения конфликта к разрешению – это достижение состояния...

- *Зрелости конфликта
- Начала конфликта
- Конца конфликта
- Пика конфликта
- Эскалации конфликта

Тема 9. Управление организационно-управленческими и трудовыми конфликтами

Тест 44.

Управление с применением инструктивного совещания рекомендуется при следующей глубине развития конфликта ...

- недовольство
- противостояние
- противоборство
- разногласие
- *до начала конфликтных отношений

Тест 45.

«Челночная дипломатия», способ деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами, состоит в ...

- организации совместной встречи сторон
- *организации встреч последовательно с каждой из сторон
- организации одной стороны, склоняя ее на встречу
- организации наблюдения за поведением сторон в конфликте
- поиске второго посредника

Тест 46.

Методом профилактики конфликтов в организации является ...

- организация системы жесткой отчетности
- * формирование благоприятного климата
- жесткий контроль за качеством выполнения работ
- запрет на конфликты
- суд чести

Тест 47.

Причины конфликтов в звене «руководитель – подчиненный» (низкая культура общения, недобросовестное исполнение своих обязанностей, стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой и другие) – это ... причины

- *управленческие
- личностные
- организационные
- административные
- педагогические

Тест 48.

... – тип конфликтов, в основе которых лежат нарушения в области управления в организации

- *организационно-управленческие

Тест 49.

Особенностью организационно-управленческих конфликтов является наличие ... целей в производственных вопросах

- *общих

Тест 50.

Содержание интегративной функции организационно-управленческого конфликта:

- * благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы
- стремление располагать информацией, позволяющей сделать выводы о своем противнике
- администрация начинает обращать внимание на различного рода злоупотребления
- конфликт дает выпустить пар
- конфликт дает себя проявить

Тест 51.

Особенности организационно-управленческого конфликта:

- *отсутствие предмета конфликта в начале конфликта
- *единые цели
- *предмет формируется во вторичном конфликте
- конфликт начинается с неудовлетворения потребностей субъектов
- *в предмете – неудовлетворение потребностей в уважении сторон конфликта

Тест 52.

Тип конфликта, приводящий к нарушению лояльности – ...

- *между системой стимулов, направленных на повышение интеграции, и антистимулами
- возникающий в процессе принятия, а также в ходе реализации решений
- обусловленный неадекватным разделением труда между членами организации и неадекватной ролевой структурой коллектива
- внутриличностный
- межлиностный

Тест 52.

Особенность трудового конфликта – это ...

- * спор между работником (или группой работников), с одной стороны, и работодателем, с другой стороны
- столкновения, поводом которых является применение трудовых правоотношений и вытекающими из них сбоями
- *спор между работником (или группой работников), с одной стороны, и работодателем, с другой стороны
- *столкновения по поводу способа достижения производственных целей

*это то, что он делает труд основой конфликта

Тест 53.

... – тип организационной причины конфликта между начальником отдела организации труда, предупреждающего перерасход средств на неэффективные запасы, и начальником логистики, предупреждающего простои и сохраняющего запасы для исключения простоев.

*Взаимозависимость задач

Неэффективность стимулирования

Борьба формального и неформального лидеров

Демотивация

Нормативные нарушения

Тема 10. Управление внутриличностными конфликтами

Тест 54.

... – это внутриличностный конфликт между высокими требованиями к себе и количеством разнообразных ролей, с которыми сам не справляется

Мотивационный конфликт

Нравственный конфликт

*Ролевой конфликт

Конфликт неадекватной самооценки

Конфликт нереализованного желания

Тест 55.

Последствия внутриличностного конфликта, способствующие его переходу на новые уровни функционирования – ... последствия

*деструктивные

Тест 56.

Внутреннее противоречие между желанием и долгом, моральными принципами и личными привязанностями характеризуют ...

мотивационный конфликт

ролевой конфликт

* конфликт нравственный

конфликт неадекватной оценки

конфликт реализации власти

Тест 57.

Соответствие между средствами психологической защиты и их характеристиками.

регрессия	уход от ответственности переводом ее на другого человека
проекция	неудовлетворенность трансформируется в неадекватную активность в другом направлении
забывание	отказ от восприятия трагедии как реальности
уход в фантазии	замена в восприятии реальности на вымысел
отмена	отказ от активных действий, чтобы не ранить себя переживаниями

Тест 58.

Восприятие оценки человека путем распространения на него атрибутов какой-то социальной группы характеризует ...

социально-психологическую рефлексию

стереотипизацию

*идентификацию

эмпатию

фантазии

Тест 59.

Борьба между притязаниями и оценкой своих возможностей характеризует внутриличностный конфликт ...

нереализованных желаний

*неадекватной самооценки

адаптационный

мотивационный

нравственный

Примерные темы рефератов

1. Мотивационный, когнитивный, организационный, деятельностный подходы к исследованию конфликта.
2. Значение и приёмы определения субъективных представлений (информационных моделей) в конфликте. Тип конфликта, основанного на домыслах. Управление им.
3. Анализ стратегий и тактик конфликтного поведения. Методика Томаса.
4. Понятие управления конфликтом. Расширенное толкование.
5. Способы управления конфликтом. Условия применения.
6. Условия создания возможности управления в конфликте и их реализация.
7. Методы управления конфликтом (педагогические, психологические, административные). Стадии применения.
8. Методы и приёмы предупреждения конфликта.
9. Техника проведения собрания по конфликтогенному вопросу.
10. Предотвращение конфликта (работа с причинами, предметом, оппонентами).
11. Особенности стимулирования конфликта как способ управления конфликтом.

Примерные темы презентаций

1. Разрешение конфликта как способ управления (методы разрешения, их анализ и взаимопроникновение).
2. Технология неконфликтогенного перевода сотрудника на другую или новую должность.
3. Технология проведения собраний по принятию конфликтного решения.
4. Технология неконфликтогенной реорганизации.
5. Технология неконфликтогенного зачисления претендента на должность.
6. Технология неконфликтогенного увольнения сотрудника.
7. Меры по созданию благоприятного климата в коллективе. Оценка бесконфликтности коллектива.
8. Силовые методы управления, их анализ.
9. Метод переговоров (определение, особенности).
10. Технология переговорного процесса (этапы, задачи на каждом этапе).
11. Манипулятивные тактики на переговорах, нейтрализующие их приёмы.

Примерные темы для опроса

1. Межличностные конфликты (определение, факторы).
2. Особенности поведения авторитарной личности в конфликте. Способы управления.
3. Особенности поведения демонстративной конфликтной личности в конфликте. Способы управления ею.

4. Типичные нарушения, приводящие к организационно-управленческим конфликтам.
5. Инновационные конфликты. Особенности их развития. Управление.
6. Межгрупповые конфликты. Основные психологические механизмы возникновения этих этапов.
7. Процессы развития конфликта в группе на стадии появления предмета конфликта.
8. Процессы развития конфликта в группе на стадии поляризации мнений.
9. Анализ состояния конфликта в группе на разных стадиях.
10. Управление конфликтами в группе. Тактические приёмы.
12. Технология регулирования трудноразрешимых и неразрешимых конфликтов.

Примерные вопросы к зачету

1. Значение знания конфликтологии в России на современном этапе.
2. Влияние религиозной традиции на поведение в конфликте (на примере).
Предупреждение развития данных конфликтов в организации
3. Влияние гендерных и возрастных особенностей на поведение в конфликте.
Предупреждение этих разногласий.
4. Проявление влияния акцентуаций личности на конфликтное поведение.
5. Понятие конфликта бытовое и научное определение. Расширенное толкование научного варианта.
6. Понятие предмета и причины конфликта. Примеры предметов и причин.
7. Психологические регуляторы конфликтного поведения по Д. Майерсу.
8. Отличие регулирования конфликтных отношений в малочисленных и более широких сообществах.
9. Развитие конфликта и его проявление на различных стадиях по параметрам, описывающим эмоциональную, когнитивную и поведенческую сферы личности.
10. Механизмы развития конфликта. Рекомендации по предотвращению дальнейшего развития конфликта по каждому механизму.
11. Основные и прочие участники конфликта, их роли.
12. Определение ранга оппонента в конфликте. Для чего и как определяется ранг оппонента в конфликте?
13. Психологические составляющие конфликтных отношений. (интересы, потребности, установки, готовность). Пояснить на примере.
14. Практические проявления в недовольстве, враждебном и агрессивном поведении в конфликте.
15. Основные стадии динамики конфликта. Оценить вероятность управляемости конфликта на разных стадиях.
16. Особенности постконфликтного периода. Рекомендации по поведению в этот период.
17. Конструктивные последствия конфликта.
18. Деструктивные последствия конфликта.
19. Классификация конфликтов.
20. Метод определения предмета конфликта (метод картографии). Технология использования.
21. Трансактный анализ поведения в конфликте.
22. Мотивационный, когнитивный, организационный, деятельностный
23. подходы к исследованию конфликта.

24. Значение и приёмы определения субъективных представлений (информационных моделей) в конфликте. Тип конфликта, основанного на домыслах. Управление им.
25. Теория транзактного анализа Э. Берна для определения особенностей деструктивного взаимодействия.
26. Роль руководителя в конфликте.
27. Анализ стратегий и тактик конфликтного поведения. Методика Томаса.
28. Понятие управления конфликтом. Расширенное толкование.
29. Способы управления конфликтом. Условия применения.
30. Условия создания возможности управления в конфликте и их реализация.
31. Методы управления конфликтом (педагогические, психологические, административные). Стадии, на которых они находят применение.
32. Методы и приёмы предупреждения конфликта.
33. Практические ситуации в организации, требующие предупреждения конфликта
34. Особенности управления конфликтом с конфликтными личностями.
35. Особенности управления конфликтом с трудными личностями. Пояснить на примере.
36. Технология управления конфликтами с эгоистической личностью.
37. Меры по созданию благоприятного климата в коллективе. Оценка бесконфликтности коллектива.
38. Манипулятивные тактики .нейтрализующие их приёмы.
39. Особенности поведения авторитарной личности в конфликте.
40. Особенности поведения демонстративной конфликтной личности в конфликте.
41. Типичные нарушения, приводящие к организационно-управленческим конфликтам.
42. Межгрупповые конфликты. Основные психологические механизмы возникновения.
43. Факторы, влияющие на развитие внутриличностного конфликта.
44. Виды внутриличностных конфликтов.
45. Методы, предупреждающие развитие внутриличностного конфликта

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основными формами текущего контроля являются опрос, реферат, тест, презентация.

Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

Вид работы	количество баллов
Опрос	до 30 баллов
Реферат	до 20 баллов
Тест	до 15 баллов
Презентация	до 15 баллов
Зачет	до 20 баллов

Шкала оценивания зачета

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	20
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	15
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	10
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные студентом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
41 - 100	Зачтено
0 - 40	Не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

- Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2019. — 219 с. — Текст: электронный. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/DB385825-DB3E-4670-B951-45B5AF4EE87F
- Светлов, В.А. Введение в конфликтологию : учеб. пособие. - 4-е изд. - М. : Флинта, 2018. - 520с. — Текст: неосредственный.
- Федорова, А.В. Конфликтология: (для экономистов и менеджеров): учеб. пособие для вузов. - М. : Кнорус, 2021. - 212с. — Текст: непосредственный.

6.2. Дополнительная литература

- Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учеб. пособие для вузов. — 2-е изд.— М. : Юрайт, 2019. — 150 с. —

Текст: электронный. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/83F7C628-6ED0-4B45-8EEB-B6E002001916

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2019. — 206 с. — Текст: непосредственный. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/74810827-EFB4-486F-806B-D9CEED5F24F9

3. Козырев, Г.И. Конфликтология: учебник. — М. : ФОРУМ, 2018. — 304 с. – Текст: электронный. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942783>

4. Колесник, Н.Т. Посреднические технологии разрешения межгрупповых конфликтов: учеб.пособие / Н. Т. Колесник, П. В. Путивцев. - М. : МГОУ, 2018. - 178с. – Текст: непосредственный.

5. Туронок, С.Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов : учебник для вузов. - М. : Кнорус, 2021. - 362с. – Текст: непосредственный.

Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты : учеб.пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. - 3-е изд. - М. : Флинта, 2018. - 128с. – Текст: непосредственный.

6. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учеб. пособие для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2019. — 204 с. — Текст: электронный. - Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/00C61286-A5AF-4DF2-8CDA-750712354384

7. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 236 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/454065>

8. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология / Шарков Ф.И., Сперанский В.И. - М.: Дашков и К, 2018. - 240 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512837>

9. Язык и конфликт : учеб. пособие / Вершинина Т.С., сост. - М. : Флинта, 2017. - 80с. – Текст: непосредственный.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Курс лекций по Конфликтологии
<http://www.igidravlika.com/kospekty-lekcij-po-konfliktologii/kurs-lekcij-predmet-qkonfliktologiyaq.html>

2. Буртовая Е.В. Конфликтология. Учебное пособие.
http://sbiblio.com/biblio/archive/unknown_konflictions/

3. Вершинин М.С. Курс лекций по конфликтологии.
http://elly17.narod.ru/psyc/books/vershinin_conflicts.htm

4. Рябцев В.Н., Шитив М.А. Конфликтология. Хрестоматия.
http://www.gaudeamus.omskcity.com/PDF_library_humanitarian_7.html

5. Конфликт, типология конфликта, понятие конфликта.
http://shnurok14.narod.ru/Psih/Psih2/Psihologia2_10.htm

6. Классификация конфликтов. <http://psyfactor.org/personal/personal10-12.htm>

7. Конфликт как социальный феномен. http://sbiblio.com/biblio/archive/serkin_osnovi/01.aspx

8. Конфликтология под ред. Кармина
http://www.philosophy.ru/library/conflictolog/karmin_conflict1999.pdf

1. www.e-personal.ru
2. www.e-xecutive.ru
3. www.hr-forum.ru
4. www.hr-journal.ru
5. www.hr-portal.ru
6. www.hr-story.ru
7. www.hr-zone.net

8. www.hrm.ru
9. www.kdelo.ru
10. www.md-hr.ru

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.