

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

«20 ноября 2017г.»

2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.06 ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность 37.03.02 Конфликтология
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация Технологии урегулирования
социально-политических конфликтов
(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки академическая
(академическая /прикладная)

Форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр
(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины Б1.В.06 ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА
составлена в соответствии с федеральным государственным
образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по
направлению подготовки 37.03.02. Конфликтология
код и наименование направления подготовки

Программу составила:

Е.В. Улько, канд. психол.н., доцент, доцент

И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание



подпись

Рабочая программа дисциплины Психология конфликта утверждена на
заседании кафедры социальной психологии и социологии управления
протокол № 9 «04» мая 2017г.

Заведующий кафедрой социальной психологии и социологии управления

Дёмин А.Н.

фамилия, инициалы



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры политологии и
политического управления

протокол № 11 «4» мая 2017г.

Заведующий кафедрой политологии и политического управления

Юрченко В.М.

фамилия, инициалы



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета

протокол № 6 «4» мая 2017г.

Председатель УМК факультета

Кимберг А.Н.

фамилия, инициалы



подпись

Рецензенты:

Верстова М.В., кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной
работы, психологии и педагогики высшего образования КубГУ.

Кох М.Н., к. психол.н., доцент кафедры педагогики и психологии КубГАУ

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины:

Формирование у студентов возможности анализа психологических аспектов и психологических закономерностей конфликта, психологических детерминант возникновения конфликта, особенностей поведения человека в конфликтном взаимодействии и способностью применять полученные знания и освоенные методы, приемы и техники в практической деятельности конфликтолога по прогнозированию, предотвращению, анализу и урегулированию конфликтов в различных сферах жизнедеятельности, в связи с задачами формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе.

1.2 Задачи дисциплины:

- овладение студентами методами теоретического и эмпирического анализа психологических аспектов и психологических закономерностей конфликта как социально-психологического явления;
- усвоение знаний и представлений о психологических детерминантах возникновения конфликта, об особенностях поведения человека в конфликтном взаимодействии;
- умение применять полученные знания и освоенные методы, приемы и техники в практической деятельности конфликтолога по прогнозированию, предотвращению, анализу и урегулированию конфликтов в различных сферах жизнедеятельности в связи с задачами формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина Б1.В.06 «Психология конфликта» относится к вариативной части Блока 1 учебного плана ООП Конфликтология. Дисциплина «Психология конфликта» находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП и базируется на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Философия», «Политология», «Социология», «Введение в конфликтологию». Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин, как «Психология и педагогика», «Конфликты в организациях», «Тренинг медиаторства».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций (ПК): **ПК-6**

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-6	Способность владеть навыками формирования общественного мнения по актуальным проблемам	основные категории, понятия и теоретические модели психологических подходов к	Выделять психологический аспект в анализе структуры и динамики конфликта,	методами психологического анализа конфликта; - методами диагностики психологичес

№ п.п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		конфликтного и мирного взаимодействия в обществе	пониманию и анализу конфликта; психологическ ие аспекты анализа структуры и динамики конфликтов; - основные психологическ ие противоречия как источники возникновения конфликта; основные социально- психологическ ие факторы и закономерност и, обуславливаю щие протекание конфликта; - иметь представление об общих психологическ их закономерност ях поведения человека в конфликте, способах психологическ ого воздействия в конфликтном взаимодействи и; о роли эмоциональног о состояния участников конфликтного взаимодействи я; - иметь	применять структурно- диманимеский анализ и метод картографии конфликта для анализа конкретных конфликтных ситуаций; - выделять психологические аспекты конфликтного взаимодействия: определять общую ориентацию участников конфликта, стратегию их поведения; определять способы психологическог о воздействия и противостояния воздействию; - определять и учитывать в организации работы с конфликтом основные психологические характеристики субъектов конфликтного взаимодействия (эмоциональное состояние участников конфликта, характер их мотивов, целей, фрустрированны х потребностей, индивидуально- психологические	ких особенностей личности как субъекта конфликтног о взаимодейств ия (стратегия поведения в конфликте, уровень конфликтнос ти личности, уровень внутреннего напряжения и др.); - наиболее общими психологичес кими технологиями (способами, техниками и приемами) оптимального поведения в конфликтом взаимодейств ии и эффективног о проведения переговоров; - некоторыми способами самоанализа и саморегуляци и эмоциональн ого состояния и неоптимальн ого реагирования в конфликтном взаимодейств ии; владеть

№ п.п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			представление о роли значимых индивидуально - психологическ их характеристика х личности как субъекта конфликтного взаимодействи я; - знать основные психологическ ие моменты организации и проведения переговоров с целью урегулировани я конфликтных ситуаций; Знать психологическ ие аспекты формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействи я в обществе	характеристики личности, тип конфликтной личности); - организовывать проведение переговоров с целью урегулирования конфликта с учетом психологических аспектов данного процесса; - проводить эффективную аргументацию, использовать способы психологическиг о влияния для формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе	способность ю использовать психологичес кие методы для формировани я общественног о мнения по актуальным проблемам конфликтног о и мирного взаимодейств ия в обществе

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 ач.ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице
(для студентов ЗФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)
--------------------	----------------	--------------------

		3(2к урс)	2(3 кур с)		
Контактная работа, в том числе:	16,5	12	4,5		
Аудиторные занятия (всего):	16,3	12	4,3		
Занятия лекционного типа	6	6	-		-
Лабораторные занятия	-	-	-		-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	10	6	4	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	-	0,3		
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	0,2	-	0,2		
Самостоятельная работа, в том числе:	118,8	60	58,8		
Проработка учебного (теоретического) материала	20	10	10		-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений к семинарам)	19,8	12	7,8		-
Выполнение творческих письменных заданий	63	30	33		-
Подготовка к текущему контролю (тесту)	16	8	8		-
Контроль:	8,7		8,7		
Подготовка к экзамену	8,7	-	8,7		
Общая трудоемкость	час.	144	72	72	-
	в том числе контактная работа	16,5	12	4,5	
	зач. ед	4	2	2	

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые на __2,3__ курсе (заочная форма)

№ раз- дела	Наименование разделов	Количество часов					
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа	
			Л	ПЗ	Лаб	СРС	К-ль
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в дисциплину «Психология конфликта»	14	2	2	-	10	
2	Психологические аспекты анализа конфликта	34	2	2	-	30	
3	Психологические аспекты конфликтного взаимодействия	24	2	2	-	20	
	Итого по сессии 3 (2 курс):	72	6	6	-	60	

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов					
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа	
			Л	ПЗ	Лаб	СРС	К-ль
4	Психологические особенности личности как субъекта конфликтного взаимодействия	27	-	2	-	25	
5	Психологические методы работы с конфликтами	23,8	-	-	-	23,8	
6	Психологические аспекты ведения переговоров	12	-	2	-	10	
	КСР	0,2					
	ИКР	0,3					
	Контроль	8,7	-	-	-	-	8,7
	Итого по сессии 2 (3 кур):	72	-	4	-	58,8	8,7
	Итого:	144	6	10	-	118,8	8,7

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, СРС – самостоятельная работа студента, К-ль - контроль

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа (2 курс сессия 3).

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля (по каждому разделу)
1	Введение в дисциплину «Психология конфликта»	Специфика психологического подхода к изучению конфликтов. Психологические аспекты и механизмы конфликтного взаимодействия: феноменология проявлений. Эмоциональная окрашенность и проблема восприятия как психологические проявления в конфликтном взаимодействии. Поуровневое системное описание психологических противоречий как источника конфликтов между людьми (А.А. Бодалев, В.А. Гензена и др.). Психологические противоречия, связанные с действием бессознательных субъективных факторов (потребностей, мотивов и	Письменные творческие задания для самостоятельного выполнения 1 и 2.

		пр.). Уровень индивидуально-типологических и характерологических факторов. Уровень психологических противоречий, связанных с особенностями направленности личности и её опытом. Комплексный характер психологических противоречий.	
2	Психологические аспекты анализа конфликта	Тема: Психологический анализ структуры и динамики конфликта. Психологические аспекты на различных фазах конфликта: инкубационная (скрытый конфликт), открытое противостояние, разрешение конфликта, постконфликтная фаза. Связь характера общения оппонентов в связи с фазой конфликта. Инкубационный период: роль осознания конфликтной ситуации участниками, характер общения довольно конструктивный, невысокий эмоциональный накал, продуктивная рефлексия.	Письменные творческие задания для самостоятельного выполнения 3-4.
3	Психологические аспекты конфликтного взаимодействия	Тема: Общая характеристика концепции стратегии поведения человека в конфликте Томаса – Киллмена. Психологическая характеристика основных выделенных стратегий: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество. Условия оптимальности применения стратегий в зависимости от конкретных условий возникновения и развития конфликта. Диагностика способов реагирования в конфликте (методика Томаса).	Письменное задание для самостоятельного выполнения 5. Тест текущего контроля

2.3.2 Занятия семинарского типа 2 курс сессия 3.

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля (по каждому разделу)
1	Введение в дисциплину «Психология конфликта»	Тема: Теоретические объяснительные модели конфликта в психологии. Конфликт как интрапсихическое явление в психодинамическом психоаналитическом подходе.	Обсуждение выступления; групповая дискуссия

		Ситуационный подход в исследовании конфликтов. Конфликт в когнитивной психологии, проблема субъективной оценки ситуации участниками конфликта. Соотнесение разных объяснительных психологических моделей и феноменологии конфликта.	
2	Психологические аспекты анализа конфликта	Тема: Картография как метод анализа конфликта. Основные шаги реализации картографии. Достоинства и ограничения метода Тема: Конфликтогены, типы и виды конфликтогенов. Основы оптимального поведения в конфликте в связи с учетом действия конфликтогенов.	Анализ конкретных случаев методом картографии; Работа в микрогруппах; Обсуждение работы в группе
3	Психологические аспекты конфликтного взаимодействия	Тема: Трансактный анализ конфликтного взаимодействия, модель Э.Берна. Основы применения трансактного анализа для исследования конфликта и оптимизации взаимодействия.	Обсуждение доклада; Моделирование ситуаций; Обсуждение результатов моделирования

Занятия семинарского типа 3 курс сессия 2.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
4	Психологические особенности личности как субъекта конфликтного взаимодействия	Тема: психологическая регуляция эмоционального состояния личности в конфликте. Способы саморегуляции эмоционального состояния и деструктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях. Техники и приемы снижения эмоционального напряжения в ходе конфликтного взаимодействия: подчеркивание общности с партнером, подчеркивание значимости партнера, вербализация эмоционального состояния, проявление интереса к проблемам партнера, предоставление партнеру выговориться, обращение к фактам, предложение конкретного выхода, невербальные приемы снижения эмоционального напряжения.	Проведение элементов тренинга; Обсуждение результатов в группе; Моделирование ситуаций и обсуждение. Письменное задание для самостоятельного выполнения 6-7.

6	Психологические аспекты ведения переговоров	Тема: Психологические аспекты эффективной аргументации в переговорах. Психологические требования к аргументации: понятность, близость интересам и потребностям, авторитетность, приемлемость, эмоциональная значимость и наглядность. Классификация типов и способов аргументации. Универсальная аргументация. Виды универсальной аргументации: эмпирическая и теоретическая. Способы универсальной аргументации. Контекстуальная (психологическая) аргументация и ее способы (традиции, авторитет, интуиция, вера в здравый смысл, вкус и др.). Аргументация и контраргументация.	Обсуждение доклада; Проведение подготовленной по теме дискуссии и обсуждение результатов.
---	---	---	--

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия - не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы - не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Устный опрос	Методические указания по организации самостоятельной работы по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология (уровень бакалавриата), утвержденные на заседании кафедры политологии и политического управления, протокол №11 от 10.05.2017 г. и Учёным Советом факультета управления и психологии КубГУ, протокол № 11 от 16.05.2017 г.
2.	Творческие задания	

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии.

На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепции курса, дающие студентам информацию, соответствующую программе. Задача семинарских занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на семинарах. Они состоят из задач, ориентированных на усвоение теоретического материала. На каждом семинаре отводится время для дискуссии.

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются такие образовательные технологии, как: лекционные занятия, семинарские занятия с использованием активных и интерактивных форм. А именно:

- проблемное обучение (создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате которой происходит творческое овладение знаниями, умениями и навыками, развиваются мыслительные способности);

- игровые технологии (обсуждение в группах, моделирование ситуаций);

- работа в микрогруппах.

При организации самостоятельной работы студентов используются такие образовательные технологии, как: подготовка творческих практических заданий, устный опрос, тестирование.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

4.1.1 Примеры вопросов теста текущего контроля

1. Назовите уровни (типы) психологических причин возникновения конфликтов (поуровневая систематизации А.А. Бодалева, В.А. Гензена и др.).

2. Обозначьте психологические подходы к пониманию «конфликт»:

3. Завершите определение понятия: *предмет конфликта – это*

8. Перечислите шаги реализации картографии конфликта

Система оценивания: 0 баллов – отсутствие ответа, ошибочный ответ; 1 – частично верный ответ; 2 – верный полный ответ. Для зачета необходимо набрать не менее 12 баллов.

4.2.2 Творческие задания для письменной самостоятельной работы

Задание 1: История возникновения и развития психологического направления в конфликтологии.

Заполните предлагаемую ниже таблицу, сформулировав **краткое** описание основных классических теоретических идей относительно сущности конфликта, соотнести теоретическое направление с реальными феноменами из различных сфер жизнедеятельности человека.

Основные психологические модели и идеи относительно сущности конфликтов

	Название	Основные идеи	Примеры феноменов
--	----------	---------------	-------------------

	направления, персоналии		конфликтных отношений, проблем.
1	Конфликт как интрапсихическое явление		
	З.Фрейд		
	К.Хорни		
	Э.Эриксон		
	...		
	Ситуационный подход		
	М.Дойч		
	М.Шериф		
	...		
	Когнитивный подход		
	К.Левин		
	теории когнитивного соответствия, У.Клар		
	Роль субъективной оценки ситуации В.Н.Мясищев, В.С.Мерлин		
	...		

Задание 2.

Проанализируйте публикации в психологических периодических изданиях на выбор (Вопросы психологии, Психологический журнал, Мир психологии и др.) за период не менее пяти лет.

Заполните таблицу 2:

Автор, название статьи, источник	Основные виды конфликтов, противоречий, исследуемые в работе	Базовые психологические проблемы, выделяемые автором

Задание 3. Анализ межличностного конфликта.

1. Ознакомьтесь с методом анализа конфликта – картография конфликта (список рекомендованных источников прилагается в конце задания).
2. Проведите анализ собственного межличностного конфликта с использованием составления «Карты конфликта». Результаты анализа представьте по пунктам:

1) Заполните текстом ячейки схемы-таблицы 3:

Интересы	Опасения
Оппонент 1 (Я)	
Требования к оппоненту 2	
Предмет конфликта	
Требования к оппоненту 1	

Оппонент 2 (Он)	
Интересы	Опасения

- 2) Обобщите результаты анализа конфликта.
- 3) Сформулируйте предложения по конструктивному урегулированию данного конфликта.
- 4) Дайте оценку метода картографии с точки зрения инструмента анализа и разрешения конфликта, ситуаций и целей применения, его достоинств и ограничений.

Литература:

Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002. С. 99–104.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. СПб., 1999. С. 35–41.

Задание 4. Структурно-динамический анализ реальной конфликтной ситуации

I. Кратко опишите реальную конфликтную ситуацию.

II Проведите анализ конфликта по предлагаемой схеме.

1. Анализ структуры конфликта:

- стороны конфликта и их значимые характеристики;
- предмет конфликта;
- условия протекания конфликта;
- субъективные представления сторон о конфликте, позиции сторон;
- мотивы, интересы и опасения сторон конфликта;
- характер действий конфликтантов.

2. Анализ динамики конфликта:

- предконфликтная ситуация;
- осознание конфликтной ситуации;
- переход к конфликтным действиям (эскалация конфликта);
- развитие открытого конфликта (кульминация конфликта);
- разрешение конфликта;
- послеконфликтная стадия.

III Сформулируйте и обоснуйте предложения по оптимальной стратегии завершения конфликта.

Задание 5. Заполните таблицу:

Манипулятивные техники в конфликтном взаимодействии

Вид манипулятивной техники	Общая характеристика механизма психологического воздействия	Виды и способы противостояния

Задание 6. Заполните таблицу:

Конфликтные личности: психологические типологии и способы эффективного взаимодействия

Тип конфликтной личности	Психологическая характеристика	Способы эффективного взаимодействия

Задание 7.

Выберите и охарактеризуйте одну из техник регуляции эмоционального состояния, которую уместно применять относительно конфликтного взаимодействия. **Обязательно укажите психологический механизм**, лежащий в основе данной техники.

Задание 8. Заполните таблицу:

Типы и техники эффективной аргументации в конфликтных переговорах

Тип	Способы аргументации	Пример
-----	----------------------	--------

аргументации		С учетом задачи формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе
Универсальная (логическая)		
	...	
Контекстуальная (психологическая, этическая)		
	...	

Литература:

Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учебн. Пособие. Мн.: ООО «Новое знание». 2000.

Ивин А.А. Теория аргументации: Учебное пособие. М.: Гардарики, 2000.

Панфилова А.Н. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: 2001.

Шейнов В.П. Искусство убеждать. М.: «Издательство ПРИОР», 2000.

Задание 9.

1. Ознакомьтесь с основными стилями и соответствующие им техниками ведения конфликтных переговоров.
2. Заполните таблицу 6:

Стили и техники ведения конфликтных переговоров

Стиль ведения конфликтных переговоров	Техники переговоров, соответствующие стилю	Достоинства, ситуации уместного использования	Недостатки, ограничения применения

Задание 10.

Сформировать список литературы для проведения просветительской работы с определенной социальной группой (персоналом организации, студенческим коллективом, и др.) в сфере психологических способов (техник) формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе *(всего 5-8 источников)*. Для каждого источника обозначить круг проблем, которые в нем отражены.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация включает обязательную сдачу письменных работ (из текущего контроля) и устный экзамен.

Контрольные вопросы к дисциплине (для подготовки к экзамену)

1. Раскройте специфику психологического анализа конфликта.
2. Назовите и раскройте основные группы (уровни) психологических противоречий , детерминирующих конфликты (поуровневая систематизации А.А. Бодалева, В.А. Гензена и др.).
3. Охарактеризуйте основные психологические подходы к пониманию сущности конфликта. Ответ иллюстрируйте примерами.
4. Раскройте структурный подход к психологическому анализу конфликта.
5. Раскройте динамический подход к психологическому анализу конфликта.
6. Охарактеризуйте возможности, ограничения, задачи и области применения картографии как метода анализа конфликта.

7. Опишите сущность внутриличностных противоречий и конфликтов (мотивационные, когнитивные, ролевые и др.). Приведите примеры их проявления.
8. Раскройте специфику межличностных конфликтов, их основные причины и источники.
9. Раскройте возможности транзактного подхода в анализе конфликтного взаимодействия.
10. Охарактеризуйте связь межличностных конфликтов и стрессового состояния участников. Опишите основные приемы управления эмоциональным состоянием участников конфликтного взаимодействия.
11. Охарактеризуйте стратегии конфликтного взаимодействия Томаса-Киллмена с точки зрения недостатков и достоинств в различных ситуациях (на примерах поведения в конфликтном взаимодействии).
12. Охарактеризуйте способы психологического влияния в конфликтном взаимодействии. Обозначьте способы противодействия психологическому влиянию. Ответ иллюстрируйте конкретными примерами с учетом задач формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе
13. Раскройте сущность манипулятивного воздействия в конфликтном взаимодействии и способы противостояния ему с учетом задач формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе.
14. Опишите типы конфликтных личностей и основные способы конструктивного взаимодействия с ними.
15. Охарактеризуйте негативные типы слушателей в конфликтном взаимодействии и способы оптимального реагирования с учетом задач формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе.
16. Охарактеризуйте психологические эффекты сопровождающие межгрупповые конфликты.
17. Опишите психологически обоснованные способы предупреждения межгрупповых конфликтов в ситуации наличия противоречия и противостояния.
18. Дайте общую характеристику переговорам как способу урегулирования и разрешения конфликтов. Основные функции и виды переговоров. Специфика переговоров при конфликтном взаимодействии.
19. Сформулируйте и кратко охарактеризуйте общую структуру переговоров.
20. Раскройте общие идеи метода принципиальных переговоров (Фишер, Юри).
21. Охарактеризуйте цели и задачи на стадии подготовки к конфликтным переговорам.
22. Назовите основные задачи вступительной части стадии собственно переговоров.
23. Охарактеризуйте группу невербальных методов и приемов для эффективного налаживания контакта и регуляции психологической атмосферы на начальной стадии переговоров.
24. Охарактеризуйте группу вербальных методов и приемов для эффективного налаживания контакта и регуляции психологической атмосферы на начальной стадии переговоров.
25. Раскройте сущность эффективных методов и приемов начального обращения к содержанию переговоров.
26. Назовите и иллюстрируйте типичные ошибки начала переговоров

27. Обозначьте основные эффективные приемы, способствующие формулировки своей позиции в переговорах. Какие могут быть проблемы в связи с обозначением своей позиции и ожиданий от переговоров оппонентами?
28. Дайте определение понятия «аргументация», «тезис аргументации», «довод» или «аргумент». Обозначьте характерные черты аргументации, приведите классификацию способов аргументации.
29. Назовите основные виды эмпирической универсальной аргументации. Приведите иллюстрацию названным видам с учетом задач формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе.
30. Назовите основные виды теоретической универсальной аргументации. Приведите иллюстрацию названным видам с учетом задач формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе.
31. Назовите основные виды контекстуальной аргументации. Приведите иллюстрацию названным видам с учетом задач формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе.
32. Обозначьте эффективные способы нейтрализации возражений в ходе конфликтных переговоров. Приведите примеры.
33. Обозначьте основные техники и приемы ведения партнеров по конфликтным переговорам к согласию. От чего зависит выбор конкретных техник?
34. Обозначьте роль умения слушать в ходе конфликтных деловых переговоров. Назовите различные виды слушания. С чем связан выбор определенного вида для эффективного ведения переговоров.
35. Охарактеризуйте негативные типы слушателей и способы эффективного взаимодействия с ними с учетом задач формирования общественного мнения по актуальным проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе.
36. Раскройте значение умения задавать вопросы в ходе переговоров. Приведите примеры позитивного и негативного вклада вопросов в ход переговоров.
37. Раскройте содержание основных стилей ведения деловых переговоров при конфликтном взаимодействии.
38. Охарактеризуйте стадию завершения переговоров при конфликтном взаимодействии.

Промежуточная аттестация проводится в форме устного экзамена по билетам.

Билеты к экзамену сформированы на основе контрольных вопросов к дисциплине. Экзаменационный билет включает два вопроса. Первый вопрос преимущественно теоретический, требует раскрытия основных понятий, теоретических моделей и закономерностей психологии конфликта. Второй – практически ориентированный, требует определения основных понятий, закономерностей и обозначение психологических методов и техник работы с конфликтом.

Критерии оценивания. Система оценивания ответа на вопрос: отлично (5) – полный развернутый ответ, исчерпывающие определение понятий, пояснение понятий с приведением примеров, ссылки на работы исследователей в соответствующей области по двум вопросам; хорошо (4) – верное определение основных понятий, перечень требуемых характеристик, допускается не полное их раскрытие и пояснение; удовлетворительно (3) – определение основного понятия, обозначение нескольких требуемых свойств, видов, характеристик без полного их раскрытия и пояснения; неудовлетворительно (2) – отсутствие ответа либо отсутствие формулировки основного понятия и перечня требуемых для раскрытия характеристик.

Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы к вопросам по билету и вопросы не по билету на основании результатов работы студента на семинарских занятиях.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

5.1 Основная литература:

1. Кашапов М.М. Психология конфликта. 2-у изд.: Учебник и практикум для акад. бакал. – М.: Юрайт, 2017.

Электронная библиотечная система «Юрайт»

Электронный ресурс <https://www.biblio-online.ru/viewer/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F#page/1>

2 Гришина Н.В. Психология конфликта: учебное пособие для студентов вузов. СПб. и др.: ПИТЕР, 2007. 464 с. 5 экз. + 2009. 14 экз.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru>, Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioclub.ru

1. Кашапов М.М. Психология конфликта. 2-у изд.: Учебник и практикум для акад. бакал. – М.: Юрайт, 2017.

Электронная библиотечная система «Юрайт»

Электронный ресурс <https://www.biblio-online.ru/viewer/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F#page/1>

2. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике. Уч. пособие – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioclub.ru

5.2 Дополнительная литература:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебн. Для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. М., 2004.

Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2001.

Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: уч. пособие для студ. вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. . Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioclub.ru

Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник для студентов вузов. Изд. 2-е перераб и доп. М.: ИНФРА-М, 2011.

Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Management of conflict: учебник для вузов. М.: Академический проект; Трикста, 2007.

Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. СПб.: Речь, 2009. 544 с. 5 экз.

Психология конфликта: хрестоматия / Сост. И общ. Ред. Н.В.Гришиной; Гл. ред. В. Усманов. 2-е изд. Доп. - СПб. И др.: ПИТЕР, 2008.

Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учебное пособие для студентов вузов / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. 4-е изд., стер. М.: Академия, 2008. 191 с. 15 экз.

Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioclub.ru

5.3. Периодические издания:

1. Вестник Московского университета. Сер. 12. Политические науки, Сер. 18. Социология и политология. -

http://msupublishing.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=49&Itemid=

2. Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 6. Политология. Международные отношения. - <http://vestnik.unipress.ru/s06.html>

3. Власть. - http://www.isras.ru/vlast_2015.html

4. Коммерсант – Власть - <http://www.kommersant.ru/vlast.aspx>

5. Мировая экономика и международные отношения. - http://www.imemo.ru/jour/meimo/index.php?page_id=683

6. 8. Политическая экспертиза. Политэкс. СПб. <http://www.politex.info>

9. Политические исследования. Полис. - <http://www.politstudies.ru/>

10. Политический журнал - <http://www.politjournal.ru/>

11. Полития - <http://www.politeia.ru/>

12. Профиль - <http://www.profile.ru/>

13. Российская газета - <http://www.rg.ru/>

14. Россия и современный мир. - http://www.inion.ru/index.php?page_id=132

15. Социологические исследования. Социс. - www.isras.ru/socis.html

17. Социологический журнал. - www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html

18. Человек. Сообщество. Управление. Краснодар. - www.chsu.kubsu.ru

19. Эксперт - <http://www.expert.ru/>

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioclub.ru

2. Электронная библиотечная система издательства Лань <http://e.lanbook.com/>

3. Электронная библиотечная система издательства «Юрайт» <http://biblio-online.ru>

4. Государственная Дума ФС РФ - <http://www.duma.gov.ru/>

5. Правительство РФ - <http://www.government.ru/government/>
6. Президент РФ - <http://www.kremlin.ru/>
7. Совет Федерации ФС РФ - <http://www.council.gov.ru/>
8. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) - <http://www.wcoim.ru>
9. Институт социологии РАН. - www.isras.ru/
10. Информационный сайт политических комментариев «Политком.ру» - <http://www.politcom.ru>
11. Фонд «Общественное мнение» - <http://www.fom.ru/>

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

По дисциплине «Психология конфликта» предусмотрено проведение **лекционных занятий**, на которых дается основной систематизированный материал по основным разделам психологии конфликта: введение, психологический анализ конфликта, психология конфликтного взаимодействия, психология личности как субъекта конфликтного взаимодействия, методы психологической работы с конфликтами, психологические аспекты ведения конфликтных переговоров.

Семинарские занятия служат для закрепления и расширения рассмотрения основных вопросов, обсуждаемых на лекциях, а также проведению практических занятий для формирования навыков использования психологических знаний в ходе работы с конфликтами. В ходе подготовки к вопросам для семинарских занятий, индивидуальным заданиям (докладам, выступлениям по вопросам семинара) студенты обучаются работе с научной литературой, умению подбирать, анализировать и конспектировать материалы по теме, проводить диагностику некоторых характеристик личности как субъекта конфликтного взаимодействия и интерпретировать полученные результаты. Часть заданий направлены на самоанализ профессионально значимых характеристик своей личности и обоснования направлений для саморазвития и самоорганизации. Проходящие на занятиях дискуссии и обсуждения выполнения предлагаемых тренинговых упражнений и проведения диагностических процедур развивают способность обучающихся формулировать мысли, творчески подходить к изучению познавательных процессов, находить проекцию получаемым теоретическим знаниям в прикладной плоскости, использовать изучаемые понятия и модели для анализа психической реальности.

Важнейшим этапом обучения является **самостоятельная работа студентов**. Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия преподавателей. Она направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие компетентности по проблематике учебной дисциплины «Психология конфликта».

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля и промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа осуществляется в рамках изучения тем дисциплины. Выполнение данной работы должно способствовать пониманию общих психологических закономерностей психологии конфликта, формированию и закреплению определенных знаний и навыков анализа, диагностики и конструктивному поведению в конфликте. Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к устному опросу содержатся в рабочей программе дисциплины и в фонде оценочных средств и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки

студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом по заданной тематике в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины «Психологии конфликта», выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках текущего контроля. Промежуточная аттестация по итогам дисциплины осуществляется в форме сдачи письменных заданий для самостоятельного выполнения и устного экзамена.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену:

Экзамен — проверочное испытание по какому-нибудь учебному предмету.

Цель экзамена — завершить курс изучения конкретной дисциплины, оценить уровень полученных студентом знаний.

Можно выделить следующие критерии, по которым преподаватель обычно оценивает ответ на экзамене:

- содержательность (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т. д.);
- полнота и одновременно разумная лаконичность;
- новизна учебной информации, степень использования и понимания научных и нормативных источников;
- умение связывать теорию с практикой, творчески применять знания к неординарным ситуациям;
- логика и аргументированность изложения;
- грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) — дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий:

- Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
- Использование электронных презентаций при проведении семинарских занятий.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения:

- Программа для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).

8.3 Перечень информационных справочных систем:

№ п/	Название электронного	Описание электронного ресурса	Используемы й
------	-----------------------	-------------------------------	------------------

п	ресурса		для работы адрес
	Электронная библиотека НБ КубГУ	Электронная библиотека КубГУ реализована на базе Автоматизированной интегрированной библиотечной системы (АИБС) МегаПро. Электронная библиотека содержит следующие библиографические записи: электронный каталог (поступления литературы в библиотеку с 1995 года); поступления литературы в библиотеки филиалов; поступления диссертаций и авторефератов; аналитическая роспись статей до 2016г.; аналитическая роспись статей с 2016г.	http://212.192.134.46/MegaPro/Web
	Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE"	«Университетская библиотека онлайн» – электронная библиотечная система, специализирующаяся на образовательной и научной литературе, а также электронных учебниках для вузов. Основу электронной библиотечной системы «Университетская библиотека онлайн» составляют образовательные электронные книги, конспекты лекций, энциклопедии и словари, учебники по различным областям научных знаний, интерактивные тесты, материалы по экспресс-подготовке к экзаменам, карты и репродукции. В ЭБС собраны обширные коллекции книг и материалов по гуманитарным дисциплинам: истории, экономике, философии, психологии, социологии, политологии, экономике, а также шедевры русской и мировой классической литературы.	www.biblioclub.ru
	Электронная библиотечная система издательства "Лань"	Электронно-библиотечная система издательства «Лань» включает в себя электронные версии книг, вышедших в издательстве "Лань", и коллекции других издательств. Читателям Кубанского государственного университета доступны тематические пакеты, выделенные синим цветом на сайте ЭБС.	http://e.lanbook.com/
	Электронная библиотечная система "Юрайт"	Электронная библиотечная система «Юрайт» biblio-online.ru - это виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по экономическим, юридическим, гуманитарным, инженерно-техническим и естественно-научным направлениям и специальностям. На сегодняшний день портфель издательства включает в себя более 3000 наименований.	http://www.biblio-online.ru
	Scopus - база данных	Представляет собой крупнейшую в мире единую реферативную базу данных, которая индексирует	http://www.scopus.com/

	рефератов и цитирования	более 21,000 наименований научно-технических и медицинских журналов примерно 5,000 международных издательств. Обеспечивает непревзойденную поддержку в поиске научных публикаций и предлагает ссылки на все вышедшие рефераты из обширного объема доступных статей.	
	Научная электронная библиотека (НЭБ)	Научная электронная библиотека (НЭБ) содержит полнотекстовые версии научных изданий ведущих зарубежных и отечественных издательств (если Вы используете НЭБ впервые, Вам необходимо пройти персональную регистрацию на сайте НЭБ).	http://www.elibrary.ru/
	НЭИКОН	Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН.	http://archive.neicon.ru
	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия)	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) – база электронных ресурсов для исследований и образования в области экономики, социологии, политологии, международных отношений и других гуманитарных наук, с 2000 года открыта для коллективного доступа университетов, вузов, научных институтов РФ и специалистов. УИС РОССИЯ формируется из электронных версий первоисточников по Соглашениям о сотрудничестве с правообладателями ресурсов — информационными партнерами проекта — и включает около 60 коллекций, представленных в ретроспективе и обновляемых на регулярной основе: нормативные документы федерального уровня — законы, указы и распоряжения Президента, постановления и распоряжения Правительства РФ; постановления и стенограммы пленарных заседаний Государственной Думы Федерального Собрания РФ; статистические данные Госкомстата России, Статкомитета СНГ; выборная статистика Центризбиркома РФ; аналитические публикации органов исполнительной власти РФ; СМИ; издания Московского университета; научные журналы; доклады, публикации и статистические массивы российских и международных исследовательских центров; данные опросов общественного мнения. Ресурсы УИС РОССИЯ могут использоваться только в учебных и исследовательских программах и не могут копироваться для коммерческих целей. Ссылка в публикациях на первоисточник обязательна. Ссылка на УИС РОССИЯ желательна.	http://uisrussia.msu.ru
	Электронная Библиотека	«ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА ДИССЕРТАЦИЙ» Российской Государственной	https://dvs.rsl.ru/

	Диссертаций	Библиотеки (РГБ) – в настоящее время ЭБД содержит более 800 000 полных текстов диссертаций. Для доступа к ресурсу необходимо зарегистрироваться и получить пароль в к. А213 (новый корпус библиотеки). Доступ открыт	
	Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда	Пользователям Электронной коллекции доступны 500 изданий, дублирующих книги, переданные Фондом в дар университетам, а также около 1000 документов и изданий в области социальных и гуманитарных наук: образование, искусство, антропология, география, история, филология, юриспруденция, философия, политология, социология и др. Доступ с компьютеров университета без логина и пароля.	http://lib.mylibrary.com
	"Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России	Лекториум - on-line - библиотека, где ВУЗы и известные лектории России презентуют своих лучших лекторов. Доступ к материалам свободный и бесплатный. Все видеозаписи публикуются только на основании договоров.	http://www.lectorium.tv/
	Электронная библиотечная система "РУКОНТ"	Современная платформа для легкого и удобного доступа к значительной части русскоязычной литературы, познавательных и обучающих материалов, результатов научной деятельности. Произведения загружаются в систему только при наличии прямых договоров с правообладателями и используются строго в соответствии с условиями этих договоров (на безвозмездной или возмездной основе). В ЭБС представлены коллекции различных издательств, библиотек, вузов, в т.ч. Электронная библиотека Кубанского государственного университета, созданная при поддержке ИТС «Контекстум».	http://www.rucont.ru
	КиберЛенинка	КиберЛенинка — это научная электронная библиотека, основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки. Библиотека комплектуется научными статьями, публикуемыми в журналах России и ближнего зарубежья, в том числе, научных журналах, включённых в перечень ВАК РФ ведущих научных издательств для публикации результатов диссертационных исследований. Полные тексты всех научных публикаций можно качать и читать бесплатно.	http://cyberleninka.ru/

	База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций	База информационных потребностей	http://infoneeds.kubsu.ru/
	Электронный архив документов КубГУ	Электронная библиотека КубГУ содержит материалы, предлагаемые студентам в процессе обучения	http://docspace.kubsu.ru/

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийный проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО): ОС Win8; ОС Win 2012 R2 Server; Microsoft Office 2013; UserGate; Statistica for Windows v10; Консультант Плюс; Гарант. Аудитории: 238, 408Н, 418Н.
2.	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное презентационной техникой (мультимедийный проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО): ОС Win8; ОС Win 2012 R2 Server; Microsoft Office 2013; UserGate; Statistica for Windows v10; Консультант Плюс; Гарант. Аудитории: 238, 408Н, 418Н.
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитории: 238, 408Н, 418Н.
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории: 238, 408Н, 418Н.
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.