

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Совета факультета
экономико-правового и психолого-
педагогического образования
Протокол заседания Совета факультета
№ 2 «24» сентября 2026 г.
Декан факультета экономико-правового и
психолого-педагогического образования
О.Е. Баланчук



ОДОБРЕНО

на заседании кафедры общей и
специальной психологии и педагогики
Протокол заседания кафедры
№ 2 «24» сентября 2026 г.
Зав. кафедрой общей и специальной
психологии и педагогики
И.А. Загайнов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине
образовательная программа
форма обучения

Основы управления конфликтами
(наименование)
37.04.01 Психология.
Психология управления, консультирование и коучинг
очно-заочная

Йошкар-Ола, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения	4
3. Содержание учебной дисциплины.....	5
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины	9
6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины.....	11
Приложение к РПУД.....	15

1. Пояснительная записка

Цель изучения учебной дисциплины:

Цель – формирование системных знаний о природе конфликтов и технологиях эффективного управления ими в различных сферах деятельности.

Место учебной дисциплины в учебном плане:

Учебная дисциплина «Основы управления конфликтами» относится к модулю психологическое консультирование и коучинг части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг.

Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-2. Способен осуществлять групповое и индивидуальное психологическое консультирование и сопровождение участников организационного взаимодействия	ПК – 2.3. Осуществляет психологическую коррекцию внутриличностных и групповых проблем в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения	Знать: теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии Уметь: анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов и применять знания психологии для их урегулирования Владеть: навыками и методами психологии, чтобы определять способы и пути разрешения социальных конфликтов
ПК-3. Способен к организации системы психологического сопровождения организации с учетом уровня ее развития	ПК-3.2. Обеспечивает психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения	Знать: сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения Уметь: организовывать психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения Владеть: навыками разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с участниками образовательного процесса

Формы текущего контроля успеваемости обучающихся: доклад.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 40 ч., промежуточная аттестация 27 ч., самостоятельная работа обучающихся 41 ч., 3 семестр.

№ п/п	Раздел учебной дисциплины/темы	Всего	Виды учебной работы (в часах)				
			Контактная			Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинар/ Практические занятия/ курсовая работа	Лабораторные занятия		
1	Тема 1. Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов	12	2	4			6
2	Тема 2. Феноменология конфликтов	13	2	4			7
3	Тема 3. Методы изучения конфликтных ситуаций	13	2	4			7
4	Тема 4. Психологические традиции работы с конфликтами	13	2	4			7
5	Тема 5. Управление конфликтами в организации	15	2	6			7
6	Тема 6. Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях	15	2	6			7
	экзамен	27				27	
	итого	108	12	28		27	41

3. Содержание учебной дисциплины

№	Наименование раздела учебной дисциплины /темы	Содержание
1	Тема 1. Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов	Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Психология конфликтов как отрасль науки и практики. Предмет, объект и задачи психологии конфликта. Понятие «конфликта». Природа возникновения конфликтов. Предпосылки возникновения психологии конфликтов. Становление конфликтологии в зарубежной и отечественной науке. «Конфликтная модель».
		Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Экспериментальные изучения конфликта в лабораторных и естественных условиях. Виды и формы конфликтов
		Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Предмет, объект и задачи психологии конфликта. 2. Природа и предпосылки возникновения конфликтов. 3. Виды и формы проявления конфликтов. 4. Основные теоретические подходы к определению и пониманию конфликта Изучение теоретического материала.
2	Тема 2. Феноменология конфликтов	Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Понятие «проблемного поля» конфликтной ситуации. Критерии определения ситуации как конфликтной. Определение критериев и границ проявления конфликтной ситуации. Структурные, динамические и содержательные характеристики конфликтов.
		Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Особенности восприятия конфликтной ситуации отдельным индивидуумом и группой. Уровни развития конфликтной ситуации. Механизмы конфликтного взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликтных ситуациях
		Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Понятие и критерии определения ситуации как конфликтной. 2. Структурные, динамические и содержательные характеристики конфликтов. 3. Механизмы конфликтного взаимодействия. 4. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликтных ситуациях. Изучение теоретического материала.
3	Тема 3. Методы изучения конфликтных	Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие

	ситуаций	Роль методических и диагностических средств при изучении конфликтных ситуаций. Стратегии построения планирования исследования конфликтов. Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Экспериментальное изучение конфликтов. «Искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике. Методы внешнего и включенного наблюдения. Качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций. Прикладные аспекты конструктивного управления конфликтами Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Стратегии построения планирования исследования конфликтов. 2. Экспериментальное изучение конфликтов. 3. «Искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике. 4. Методы внешнего и включенного наблюдения. 5. Качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций. Изучение теоретического материала.
4	Тема 4. Психологические традиции работы с конфликтами	Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Особенности работы с конфликтными ситуациями с клиентами разных возрастных категорий. Роль психологического консультирования при разрешении конфликтных ситуаций. Личностные, Межличностные, Межгрупповые, Внутригрупповые конфликты. Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Психотерапевтическая работа с внутриличностными конфликтами. Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Особенности работы с конфликтными ситуациями с клиентами разных возрастных категорий. 2. Роль психологического консультирования при разрешении конфликтных ситуаций. 3. Личностные, Межличностные, Межгрупповые, Внутригрупповые конфликты. 4. Психотерапевтическая работа с внутриличностными конфликтами Изучение теоретического материала.
5	Тема 5. Управление конфликтами в организации	Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Специфика форм проявления конфликтов в организации. Классификация конфликтов в организации. Источники конфликтов в управленческой и исполнительской сферах. Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие

		Ведение переговоров по разрешению конфликтов: особенности и стратегии. Манипулятивная роль конфликта. Конфликт как источник ресурсов, новообразований и развития организации. Модели поведения в переговорном процессе. Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Специфика форм проявления конфликтов в организации. 2. Классификация конфликтов в организации. 3. Источники конфликтов в управленческой и исполнительской сферах. 4. Ведение переговоров по разрешению конфликтов: особенности и стратегии. 5. Манипулятивная роль конфликта. 6. Конфликт как источник ресурсов, новообразований и развития организации. 7. Модели поведения в переговорном процессе. Изучение теоретического материала.
6	Тема 6. Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях	Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Социальный менталитет и конфликтное взаимодействие. Способы рефлексивного взаимодействия в конфликтных ситуациях. Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Модели построения ролевых игр: примеры, сравнительный анализ. Целеполагание и вектор мотивации при конфликтном взаимодействии. Техники сопровождения конфликтных ситуаций. Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Модели построения ролевых игр: примеры, сравнительный анализ. 2. Целеполагание и вектор мотивации при конфликтном взаимодействии. 3. Техники сопровождения конфликтных ситуаций. Изучение теоретического материала.

Распределение трудоемкости СРС при изучении учебной дисциплины

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к экзамену	9
Проработка конспекта лекций	8
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	8
Проработка учебного материала	10
Написание докладов и рефератов	6
Решение отдельных задач	-

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585775>.

Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585409>.

Основы управления в органах внутренних дел : учебник для среднего профессионального образования / под общей редакцией Ю. Е. Аврутина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07293-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586388>.

Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585775>.

Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585409>.

Дополнительная литература

Ким, С. А. Теория управления : учебник / С. А. Ким. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2025. — 240 с. : ил., табл., схем. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720247>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-05997-1. — Текст : электронный.

Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 282 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684506>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-04602-5. — Текст : электронный.

5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническую базу для проведения лекционных и практических занятий по учебной дисциплине составляют:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения (реквизиты подтверждающего документа)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. 405)	Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: переносной ноутбук, мультимедийный проектор, экран	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г., Windows 10 Education, Windows 8, Windows 7 Professional (Microsoft Open License), Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License), Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License), Р7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Deskto Security Suite (K3) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022).
Помещение для самостоятельной работы, (каб. 407)	Специализированная мебель, технические средства обучения: автоматизированные рабочие места, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную образовательную среду организации	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г. Windows 7 Professional (Средства для разработки и проектирования, доступные по подписке Microsoft Imagine Premium). Sys Ctr Endpoint Protection ALNG Subscriptions VL OLVS E 1Month AcademicEdition Enterprise Per User (Сублиц. договор № Tr000171440 17.07.2017). Office Prosessional 2010 (Microsoft Open License). Архиватор 7-zip (GNU

		LGPL). Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное ПО). Adobe Flash Player (Бесплатное ПО), Р7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Deskto Security Suite (КЗ) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022).
--	--	---

6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины

Методические указания для обучающихся с целью подготовки к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

- вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

- желательно оставлять в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций;

- дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания, выданного на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная её часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического применения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении

полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

Записи имеют первостепенное значение для подготовки к семинарским работам обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать обучающимся следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим. Изучение обучающимися фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства.

Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

При этом следует обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно - справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины в ходе самостоятельной работы

Методика организации самостоятельной работы обучающихся зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных особенностей обучающихся и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает обучающимся варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения обучающимися графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Обучающийся может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

- участие в тестировании и др.
- Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:
- повторение лекционного материала;
 - подготовки к семинарам (практическим занятиям);
 - изучения учебной и научной литературы;
 - изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
 - решения задач, выданных на практических занятиях;
 - подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
 - выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
 - проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
 - написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
 - выполнения выпускных квалификационных работ и др.

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

по дисциплине	Основы управления конфликтами
	(наименование)
образовательная программа	37.04.01 Психология.
	Психология управления, консультирование и коучинг

Йошкар-Ола, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.	17
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания.	19
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	26

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ, предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Планируемые результаты освоения программы (код и содержание компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства представление в ФОС
1	ПК-2. Способен осуществлять групповое и индивидуальное психологическое консультирование и сопровождение участников организационного взаимодействия	ПК – 2.3. Осуществляет психологическую коррекцию внутриличностных и групповых проблем в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения	Знать: теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии и медиации Уметь: анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов и применять знания медиации и психологии для их урегулирования Владеть: навыками и методами психологии, чтобы определять способы и пути разрешения социальных конфликтов	Темы докладов, Примерный перечень вопросов к экзамену
2	ПК-3. Способен к организации системы психологического сопровождения организации с учетом уровня ее развития	ПК-3.2. Обеспечивает психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения	Знать: сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения Уметь: организовывать психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и	Темы докладов, Примерный перечень вопросов к экзамену

			бесконфликтного поведения Владеть: навыками разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с участниками образовательного процесса	
--	--	--	---	--

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания.

Текущая аттестация по дисциплине Основы управления конфликтами

Обучающиеся по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг проходят текущую аттестацию в 3 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

– доклад

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции/ Индикаторы достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов	ПК-2.3 ПК-3.2	Доклад
2	Тема 2. Феноменология конфликтов	ПК-2.3 ПК-3.2	Доклад
3	Тема 3. Методы изучения конфликтных ситуаций	ПК-2.3 ПК-3.2	Доклад
4	Тема 4. Психологические традиции работы с конфликтами	ПК-2.3 ПК-3.2	Доклад
5	Тема 5. Управление конфликтами в организации	ПК-2.3 ПК-3.2	Доклад
6	Тема 6. Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях	ПК-2.3 ПК-3.2	Доклад

Перечень тем докладов

1. Современные концепции конфликта.
2. Методы исследования и диагностика конфликта
3. Классификация типов конфликта.
4. Причины возникновения конфликта.
5. Структура конфликта.
6. Функции конфликта
7. Динамика конфликта.
8. Внутриличностный конфликт: проблемы предупреждения и разрешения.
9. Особенности межличностных конфликтов.
10. Межгрупповые конфликты.
11. Конфликты в экономической сфере общества.
12. Конфликты на рынке труда.
13. Межнациональные конфликты в современной теории и практике.
14. Организационно-управленческий конфликт.
15. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.
16. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
17. Формы и критерии завершения конфликта.
18. Основные принципы и способы урегулирования конфликта.
19. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов на предприятии.

20. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

21. Психологические механизмы и технологии переговоров.

Средство оценивания: доклад

Шкала оценивания:

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

- доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;
- обучающийся представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;
- автор отвечает на вопросы аудитории;
- показано владение специальным аппаратом;
- выводы полностью отражают поставленные цели и содержание работы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

- доклад четко выстроен;
- демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;
- обучающийся не может ответить на некоторые вопросы;
- докладчик уверенно использовал общенаучные и специальные термины;
- выводы докладчика не являются четкими.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

- доклад зачитывается;
- представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно;
- докладчик не может четко ответить на вопросы аудитории;
- показано неполное владение базовым научным и профессиональным аппаратом;
- выводы имеются, но они не доказаны.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

- содержание доклада не соответствует теме;
- отсутствует демонстрационный материал;
- докладчик не может ответить на вопросы;
- докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;
- отсутствуют выводы.

Промежуточная аттестация по дисциплине Основы управления конфликтами

Обучающиеся по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг проходят промежуточную аттестацию в форме экзамена в 3 семестре.

При проведении экзамена по дисциплине *Основы управления конфликтами* может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура экзамена по дисциплине *Основы управления конфликтами*:

1. устный ответ на вопросы

Обучающемуся на экзамене дается время на подготовку вопросов теоретического характера и практического задания.

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 20-30 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

Ответ обучающегося на экзамене должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспекте, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики/ из опыта профессиональной деятельности;
- осведомленность в важнейших современных вопросах управления конфликтами.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- владение профессиональной терминологией;
- последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов на зачете

Уровень освоения компетенции	Формулировка требований к степени сформированности компетенций	Шкала оценивания
Высокий	Владеет навыками и методами психологии, чтобы определять способы и пути разрешения социальных конфликтов Владеет навыками разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с участниками образовательного процесса	Отлично
Продвинутый	Анализирует условия и причины возникновения социальных конфликтов и применять знания психологии для их урегулирования Организовывает психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения	Хорошо
Базовый	Знает теоретическую базу исследований психологии в области конфликтологии Знает сущность, причины, функции конфликтов и технологии их разрешения	Удовлетворительно
Компетенции не сформированы	Не соответствует критериям оценки удовлетворительно	Неудовлетворительно

Рекомендации по проведению экзамена

1. Обучающиеся должны быть заранее ознакомлены с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АНО ВО МОСИ.
2. С критериями оценивания экзамена преподаватель обязан ознакомить обучающихся до начала экзамена.
3. Преподаватель в ходе экзамена проверяет уровень полученных в течение изучения дисциплины знаний, умений и навыков и сформированность компетенций.
4. Тестирование по дисциплине проводится в Центре оценки и контроля качества образования МОСИ.

Примерный перечень вопросов/ заданий к экзамену

Открытый вопрос/ задание	Шаблон ответа	Формируемая компетенция
1. Какой метод психологической коррекции внутриличностного конфликта направлен на изменение неадаптивных мыслей и установок? А) Психодрама Б) Когнитивно-поведенческая терапия В) Арт-терапия Г) Телесно-ориентированная терапия	Б	ПК-2
2. При коррекции групповых проблем в условиях конфликта, какой стиль поведения является наиболее конструктивным для сохранения отношений и решения задачи? А) Избегание Б) Приспособление В) Сотрудничество Г) Компромисс	В	ПК-2
3. Что является основной задачей психолога при коррекции внутриличностного конфликта, вызванного профессиональным выгоранием? А) Смена места работы сотрудника Б) Восстановление ресурсного состояния и смысловых ориентиров личности В) Ужесточение дисциплинарных мер Г) Игнорирование проблемы для снижения напряжения	Б	ПК-2
4. Какой механизм психологической защиты чаще всего мешает конструктивному разрешению группового конфликта? А) Рационализация Б) Проекция В) Сублимация Г) Регрессия	Б	ПК-2
5. В чем заключается суть «конструктивного» поведения в конфликте? А) В умении настоять на своем любой ценой Б) В умении избежать открытого столкновения В) В ориентации на решение проблемы и сохранение достоинства сторон Г) В полном подчинении интересам большинства	В	ПК-2
6. Какой метод групповой коррекции позволяет участникам конфликта увидеть ситуацию глазами друг друга и снизить эмоциональное напряжение? А) Социометрия Б) Ролевая игра (обмен ролями) В) Мозговой штурм Г) Лекция о вреде конфликтов	Б	ПК-2
7. При коррекции групповых проблем важно учитывать групповую динамику. Какой этап	Б	ПК-2

развития группы наиболее конфликтогенен? А) Формирование Б) Шторм (конфликтный этап) В) Нормирование Г) Расформирование		
8. В чем заключается роль HR-специалиста при психологическом сопровождении конфликта между руководителем и подчиненным? А) Встать на сторону руководителя как формального лидера Б) Выступить медиатором (посредником) для налаживания коммуникации В) Уволить подчиненного для устранения конфликта Г) Публично осудить обе стороны	Б	ПК-3
9. Какой стиль управления персоналом способствует минимизации деструктивных конфликтов в организации? А) Авторитарный Б) Либеральный (попустительский) В) Демократический Г) Бюрократический	В	ПК-3
10. Что является показателем эффективности психологического сопровождения процесса управления персоналом в контексте конфликтологии? А) Полное отсутствие конфликтов в коллективе Б) Умение сотрудников конструктивно решать возникающие противоречия В) Высокая текучесть кадров Г) Строгое соблюдение субординации	Б	ПК-3
11. При проведении аттестации сотрудник выражает несогласие с оценкой руководителя в резкой форме. Какое действие HR-менеджера будет наиболее конструктивным? А) Прервать аттестацию и вынести выговор Б) Выслушать аргументы сотрудника и предложить обсудить их в спокойной обстановке В) Проигнорировать реакцию сотрудника Г) Согласиться с сотрудником, чтобы избежать скандала	Б	ПК-3
12. Какая функция психологического сопровождения персонала направлена на предупреждение конфликтов? А) Психодиагностика при приеме на работу Б) Консультирование уволенных сотрудников В) Разрешение уже возникшего спора Г) Наказание виновных	А	ПК-3
13. Что такое «медиация» в контексте управления персоналом? А) Издание приказа о дисциплинарном взыскании	Б	ПК-3

Б) Процесс переговоров с участием нейтральной третьей стороны для разрешения спора В) Увольнение конфликтующих сторон Г) Психологическое тестирование коллектива		
14. Каким образом руководитель может использовать знания о конфликтах для повышения эффективности работы отдела? А) Наказывать за любое проявление недовольства Б) Использовать конструктивный конфликт для генерации новых идей (мозговой штурм) В) Избегать обсуждения проблемных тем Г) Поддерживать только тех сотрудников, кто с ним согласен	Б	ПК-3
15. В чем отличие психологического сопровождения от простого администрирования в управлении персоналом? А) В ориентации на учет психологических особенностей и потребностей сотрудников Б) В строгом следовании Трудовому кодексу В) В ведении кадрового делопроизводства Г) В расчете заработной платы	А	ПК-3

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

Средство оценивания: устный опрос

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К УСТНОМУ ОПРОСУ

Устный опрос - удобная форма текущего контроля знаний. Целью устного опроса является обобщение и закрепление изученного материала. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов, позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Устный опрос может проводиться несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

Для успешной подготовки к устному опросу, студент должен изучить/ законспектировать рекомендованную литературу. Внимательно осмыслить лекционный материал. При ответе особо выделить главную мысль, сделать вывод.

Средство оценивания: доклад

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, который способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме обучающиеся составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: тест

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины являлся контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний обучающегося. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у обучающегося. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены,

контрольные работы, опросы обучающихся и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и по-этому они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому обучающемуся при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.

Средство оценивания: реферат

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата обучающийся выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате магистранты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Обучающемуся необходимо ознакомиться с рабочей программой по дисциплине, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая обучающегося тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, магистрант отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;
- абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название полное название Института, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия обучающегося, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

- введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методику исследования;

- основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;

- заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2009. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т.е. в первой сноске указывается автор, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылается.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ].

URL:http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php [дата обращения: 13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую магистрант действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате магистрант желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.