

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Факультет филологии и журналистики  
Кафедра общей и клинической психологии

УТВЕРЖДАЮ:  
Декан факультета



С. С. Худяков  
«22» июня 2023 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.11 Технологии медиации в разрешении конфликтных ситуаций

Направление подготовки/специальность: 45.03.01 - Филология

Профиль/направленность/специализация: Зарубежная филология

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

**Автор программы:**

Кандидат философских наук, Мириуца Екатерина Валерьевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 45.03.01 - Филология (уровень бакалавриата) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «12» августа 2020 г. № 986).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры общей и клинической психологии «13» июня 2023 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета филологии и журналистики, Протокол от «22» июня 2023 г. № 11.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Бакалавриата.....	14
3. Объем и содержание дисциплины.....	14
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	18
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	25
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	27
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	27

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский
- педагогический
- прикладной

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 01 Образование и наука (в сферах: реализации основных образовательных программ основного общего, среднего общего образования, основных программ профессионального обучения, образовательных программ среднего профессионального образования, высшего образования, дополнительных профессиональных программ; научных исследований), Сфера перевода (устный и письменный (в том числе художественный) перевод), Сфера устной и письменной коммуникации

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе технологий медиации (посредничества) в разрешении конфликтного взаимодействия

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очная (семестр)					
		1	2	3	4	5	6
1	Адаптивная физическая культура в санаторно-курортной системе		+				
2	Адаптивная физическая культура в системе здравоохранения			+			

3	Адаптивная физическая культура в системе образования				+		
4	Аналитическое чтение			+			
5	Бизнес-планирование в АльтИнвест				+		
6	Биология развития человека в норме и патологии				+		
7	Брендинг				+		
8	Введение в звукорежиссуру		+				
9	Введение в проектную деятельность		+				
10	Введение в психологию кризисных состояний и отклоняющегося поведения		+				
11	Виды, методы и технологии в профайлинге			+			
12	Вожатский практикум				+		
13	Восстановление истории семьи по открытым информационным базам данных				+		
14	Генетика человека		+				
15	Геополитика и политическая география		+				
16	Двигательный режим (инструктор по физической культуре)				+		
17	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия				+		
18	Демографические и миграционные процессы			+			
19	Диагностика и психологические технологии профилактики отклоняющегося поведения				+		
20	Документирование деятельности кадровой службы			+			

21	Документирование трудовых отношений				+		
22	Запись голоса и инструментов в студии звукозаписи			+			
23	Зарубежная литература и вызовы современности				+		
24	Здоровье-формирующие технологии в образовательной среде		+				
25	Игровые технологии			+			
26	Институт семьи в современном обществе		+				
27	Интернет-аналитика – основа продвижения современного предприятия			+			
28	Как любить ребенка: эмоциональный компонент родительского отношения			+			
29	Коммуникация и коммуникативная компетентность		+				
30	Комплаенс в системе обеспечения безопасности бизнеса				+		
31	Комплексная экономическая безопасность бизнеса			+			
32	Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах			+			
33	Коучинг эффективного общения. Техники развития эмоционального интеллекта			+			
34	Кредитование физических лиц		+				
35	Критический инструментарий для принятия решений и аргументация				+		
36	Культивирование микроорганизмов				+		

37	Лингвистическая экспертиза спорных текстов				+		
38	Литература русского зарубежья			+			
39	Личное планирование и управление рабочим временем			+			
40	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем			+			
41	Методика организаций массовых туристских мероприятий: соревнования, слеты, походы				+		
42	Методика организаций экскурсий и экскурсионных туров			+			
43	Методика составления родословной			+			
44	Методы изучения повседневности		+				
45	Методы изучения семьи				+		
46	Механизмы протекания органических реакций			+			
47	Мир современного искусства: постмодернистский проект		+				
48	Модели электронной коммерции				+		
49	Молекулярная микробиология и вирусология		+				
50	Молекулярно-биологические основы поведения и зависимостей		+				
51	Мотивация в коучинге				+		
52	Налогообложение бизнеса			+			
53	Нормы и правила современного этикета				+		

54	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды			+			
55	Общая физиология микроорганизмов			+			
56	Оперативная психодиагностика личности				+		
57	Организационно-правовые основы деятельности некоммерческих организаций		+				
58	Организация работы с детьми				+		
59	Организация работы с семьей			+			
60	Организация работы спортивного судьи по избранному виду спорта			+			
61	Организация развивающей предметно-пространственной среды				+		
62	Основные приемы эффективной работы с информацией			+			
63	Основы аргументации				+		
64	Основы биржевого дела				+		
65	Основы видеоблогинга				+		
66	Основы визуальной психодиагностики и профайлинга		+				
67	Основы деловой коммуникации на иностранном языке		+				
68	Основы конфликтологии			+			
69	Основы копирайтинга			+			
70	Основы коучинга		+				
71	Основы логики		+				
72	Основы логопедии		+				
73	Основы организации работы с молодежью		+				
74	Основы правильного питания			+			
75	Основы предоставления жилищно-коммунальных услуг населению		+				
76	Основы рекламы		+				



77	Основы рекреологии		+				
78	Основы современных методов физического анализа вещества				+		
79	Основы судебной лингвистической экспертизы			+			
80	Основы управления документацией		+				
81	Основы управления персоналом		+				
82	Основы физиологии и гигиены детей		+				
83	Основы эффективного менеджмента			+			
84	Педагогический артистизм		+				
85	Педагогический дизайн технологий обучения				+		
86	Письменный перевод документов физических лиц			+			
87	Письменный перевод документов юридических лиц				+		
88	Поведение в публичных местах			+			
89	Поведение потребителей и коммуникативная политика			+			
90	Повседневные разговоры				+		
91	Познание себя через практическую психологию			+			
92	Познание себя через психодиагностику		+				
93	Понятие психологической травмы в современной психологии		+				
94	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста			+			
95	Практикум по игровым технологиям				+		

96	Практикум по организации логопедической работы в дошкольном образовательном учреждении				+		
97	Проблема смысла жизни и ценности в философии			+			
98	Программирование на языке Python. Базовый курс		+				
99	Программирование на языке Python. Продвинутый курс			+			
100	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask				+		
101	Проектный семинар			+	+	+	+
102	Психика и мозг		+				
103	Психология благополучия, или психология счастливого человека				+		
104	Психология девиантной личности			+			
105	Психология детства		+				
106	Психология игры		+				
107	Психология креативности			+			
108	Психология критического мышления		+				
109	Психология молодости и зрелости				+		
110	Психология подросткового и юношеского возраста			+			
111	Психология раннего возраста			+			
112	Психология творческого саморазвития		+				
113	Психология управления персоналом			+			

114	Психофизиологическое основы поведения и когнитивных функций			+			
115	Публичная служба в системе государственного и муниципального управления				+		
116	Развитие лидерского потенциала руководителя				+		
117	Родословно-биографическое краеведение		+				
118	Русская писательская критика XIX-XXI веков		+				
119	Самоменеджмент: методики и технологии				+		
120	Саморазвитие и актерское мастерство				+		
121	Сведение и мастеринг в студии звукозаписи				+		
122	Современная химия и окружающая среда		+				
123	Современные инструменты личной эффективности		+				
124	Современные маркетинговые технологии		+				
125	Современные методы химического анализа в криминалистике				+		
126	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике			+			
127	Современные подходы к персональному менеджменту		+				
128	Современные экологические проблемы		+				
129	Социальные сети как коммуникационные каналы		+				

130	Стандартизация и управление качеством в ресторанном и гостиничном бизнесе				+		
131	Стартап «Art-развитие», применение методов арт-терапевтической работы в социальном проекте				+		
132	Стартап через социальные проекты в некоммерческой организации			+			
133	Стартап: идея с нуля		+				
134	Стартап: от идеи к MVP			+			
135	Стартап: практика создания собственного бизнеса				+		
136	Стратегии и правила безопасного инвестирования на финансовых рынках		+				
137	Стратегический маркетинг				+		
138	Страхование личности			+			
139	Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие				+		
140	Текст и дискурс в Интернете				+		
141	Теоретико-методические основы вожатской деятельности		+				
142	Теория и практика судейства по видам ВФСК «ГТО»				+		
143	Теория и практика судейства по избранному виду спорта		+				
144	Технологии вожатской деятельности			+			
145	Технологии делового общения		+				
146	Технологии коррекции речевых нарушений у детей дошкольного возраста			+			

147	Технологии развития высших психических функций			+			
148	Технологии рефлексивно-творческого саморазвития			+			
149	Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса			+			
150	Технология и организация коммерческой деятельности торгового предприятия		+				
151	Тренинг «Майнд-фитнес»				+		
152	Управление в социальной сфере			+			
153	Управление общественными отношениями		+				
154	Управляющий рестораном: карьера, развитие и soft-skills		+				
155	Формирование ассортимента и управление товарными запасами			+			
156	Функциональная составляющая эффективного менеджмента				+		
157	Цифровая культура	+	+				
158	Цифровой маркетинг и SEO			+			
159	Экология атмосферы			+			
160	Экология гидросферы				+		
161	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса		+				
162	Экспертиза и оценка качества товаров				+		
163	Электронный бизнес. Электронная коммерция		+				
164	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере				+		
165	Этнокультурные регионы мира				+		

166	Язык как объект судебной экспертизы		+				
167	Языковая личность в виртуальном пространстве		+				

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технологии медиации в разрешении конфликтных ситуаций» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 45.03.01 - Филология.

Дисциплина «Технологии медиации в разрешении конфликтных ситуаций» изучается в 4 семестре.

## 3. Объем и содержание дисциплины

### 3.1. Объем дисциплины:

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>
Контактная работа	32
Лекции (Лекции)	16
Практические (Практ. раб.)	16
Самостоятельная работа (СР)	40
Зачет	-

### 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
4 семестр					
1	Теоретико-методологические вопросы исследования медиации в России и за рубежом	3	3	6	Собеседование
2	Модели, механизмы и функции медиации	3	3	6	Опрос
3	Статус медиатора. Модели построения посредничества	3	3	7	Опрос; Тестирование
4	Сущность и структура готовности к деятельности медиатором	3	3	7	Собеседование

5	Основные положения процедуры медиации	3	1	7	Опрос
6	Медиативное соглашение: сущность, особенности заключения и исполнения. Организация и правовое регулирование медиации	1	3	7	Собеседование; Тестирование

### **Тема 1. Теоретико-методологические вопросы исследования медиации в России и за рубежом (УК-6)**

#### **Лекция.**

Историко-правовой аспект медиации. Развитие медиации как закономерный этап реформирования гражданской юрисдикции. Медиация как технология альтернативного урегулирования споров. Медиация как новый для России вид профессиональной деятельности. Причины и истоки. Трансформация, демократизация общества и внедрение в РФ международной практики решения социальных проблем. Медиация как альтернатива карательному правосудию. Социальные технологии для урегулирования международных и внутригосударственных споров и конфликтов, трудовых и семейных отношений, для снижения уровня криминализации подростков и молодежи при одновременном ослаблении репрессивных мер, и восстановительным способом реагирования против преступности. Авторитетные провайдеры медиации в сфере международных отношений: Международный центр по урегулированию инвестиционных споров, Международная торговая палата, Международная финансовая корпорация. Всемирная организация интеллектуальной собственности. Профессиональная квалификация медиатора в области права, знание контрактного права для работы в сфере гражданской или коммерческой медиации. Европейский Кодекс поведения медиаторов 2004 г. Федеральный институт медиации (ФИМ) в России. Регламенты современной профессиональной подготовки медиаторов. Компетентностный подход определения квалификационных требований к медиатору.

#### **Практическое занятие.**

1. Историко-правовой аспект медиации. Медиация как технология альтернативного урегулирования споров. 2. Медиация как альтернатива в урегулировании конфликтов. Социальные технологии для урегулирования споров и конфликтов. 3. Авторитетные провайдеры медиации в сфере международных отношений. 4. Регламенты современной профессиональной подготовки медиаторов. Компетентностный подход определения квалификационных требований к медиатору.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Провести сравнительный анализ подходов к рассмотрению медиации в отечественной и зарубежной конфликтологии.

### **Тема 2. Модели, механизмы и функции медиации (УК-6)**

#### **Лекция.**

Определение понятия медиации. Основные положения процедуры медиации. Технология медиации, как метода. Медиация как самостоятельный неюрисдикционный способ урегулирования конфликта через переговоры сторон при содействии третьей беспристрастной стороны. Гуманитарное ценностное ядро медиации как социальногуманитарной практики. Характеристики восстановительной медиации. Сущность медиации в историческом контексте. Медиация в восстановительном правосудии и ювенальной юстиции. Медиация в многостороннем конфликте и при сопровождении долгосрочных проектов. Медиативное соглашение: сущность, особенности заключения и исполнения.

#### **Практическое занятие.**

1. Определение понятия медиации. Основные положения процедуры медиации. Технология медиации, как метода. 2. Медиация как самостоятельный неюрисдикционный способ урегулирования конфликта через переговоры сторон при содействии третьей беспристрастной стороны. Характеристики восстановительной медиации. 3. Сущность медиации в историческом контексте. 4. Медиация в юридической психологии.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Сравнительный анализ медиации с другими способами урегулирования конфликтов (составление таблицы).

### **Тема 3. Статус медиатора. Модели построения посредничества (УК-6)**

#### **Лекция.**

Медиатор как субъект медиации. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)". Ответственность за разрешение проблемы. урегулировании согласия относительно разделения ответственности. Фасилитация. Основные функции медиатора. Поддержание мирного взаимодействия участников примирительной процедуры и соблюдение, равновесия возможностей конфликтующих сторон. Психологическая компетентность медиатора. Основная цель медиатора. Становление компетентностной интерпретации результатов образования в России и за рубежом: сравнительный анализ. Принципы проведения процедуры медиации. Добровольность, конфиденциальность, сотрудничество и равноправие сторон, беспристрастность и независимость медиатора.

#### **Практическое занятие.**

1. Медиатор как субъект медиации. 2. Основные функции медиатора. Поддержание мирного взаимодействия участников примирительной процедуры и соблюдение, равновесия возможностей конфликтующих сторон. 3. Психологическая компетентность медиатора. Основная цель медиатора. 4. Становление компетентностной интерпретации результатов образования в России и за рубежом: сравнительный анализ.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Сравнительный анализ существующих у разных авторов подходов к научному изучению медиации
2. Сравнительный анализ существующих методов медиации
3. Описать схематически структурные элементы процедуры медиации.

### **Тема 4. Сущность и структура готовности к деятельности медиатором (УК-6)**

#### **Лекция.**

Проблема готовности к деятельности и выделение ее основных компонентов в современной науке. Готовность к труду - как потребность в труде, ставшем профессией. Готовность к деятельности и обусловленность профессиональным развитием и уровнем социально зрелости личности. Психическое состояние мобилизации и ресурсов субъекта труда на оперативное или долгосрочное выполнение конкретной деятельности. Сущность



готовности к различным видам деятельности в контексте механизмов и условий формирования установки.

Кросскультурные аспекты данного феномена. Э.В. Галажински, В.Е. Ключко, О.М. Краснорядцева. Мотивационно-ценностное отношение к профессионально педагогической деятельности. Эмоциональный компонент потребности в успехе, чувстве профессиональной ответственности и чести. Мотивационный компонент готовности к деятельности через стремление добиться успеха и способностью успешно выполнять трудовые задачи. Волевой компонент преодоления сомнений и мобилизация всех сил ради успешного выполнения профессиональных задач. Структура готовности к деятельности медиатором: конативные, когнитивные, эмоционально-оценочные характеристики. Условия формирования готовности бакалавров гуманитарных направлений подготовки к медиации.

#### **Практическое занятие.**

1. Проблема готовности к деятельности и выделение ее основных компонентов в современной науке.
2. Кросскультурные аспекты феномена медиации. Э.В. Галажински, В.Е. Ключко, О.М. Краснорядцева.
3. Условия формирования готовности бакалавров гуманитарных направлений подготовки к медиации.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Сравнительный анализ форм медиации в разных культурах
2. Описание кросскультурных особенностей медиации
3. Проанализировать роль различных социальных институтов в урегулировании конфликтов в обществе (на примере 1-го из выбранных социальных институтов описать его участие в урегулировании конфликтов).

### **Тема 5. Основные положения процедуры медиации (УК-6)**

#### **Лекция.**

Организация и правовое регулирование медиации. Основные положения процедуры медиации. Медиация в восстановительном правосудии и ювенальной юстиции. Медиация в многостороннем конфликте и при сопровождении долгосрочных проектов. Медиативное соглашение: сущность, особенности заключения и исполнения.

#### **Практическое занятие.**

- 1 Понятие «межличностный конфликт» и его особенности.
- 2 Сферы проявления межличностных конфликтов.управление межличностными конфликтами.
- 3 Понятие «групповые конфликты» и их классификация.
- 4 Конфликт «личность-группа».
- 5 Межгрупповые конфликты.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

На основании изученных типов конфликтов составьте презентацию по каждому из типов конфликтов, в которой должны быть особенности работы с данным типом конфликта.

### **Тема 6. Медиативное соглашение: сущность, особенности заключения и исполнения.**

#### **Организация и правовое регулирование медиации (УК-6)**

#### **Лекция.**

Проблемы сущности и правовой природы, содержания, юридической силы, последствий заключения и исполнения медиативного соглашения. Соглашение как инструмент устранения правовой неопределенности как препятствия для реализации субъективных прав участниками правоотношений. Степень интегрирования медиации в образовательную и судебную систему. Разграничение медиативного соглашения в рамках частной медиации и в

судебной медиации. Сделка или мировое соглашение. Виды сделок. Варианты соглашений по результатам судебной медиации. С.В. Лазарев о межотраслевой природе мирового соглашения. Предметом медиативного соглашения. Субъекты спорного правоотношения. Модели медиации. Обеспечение прав добросовестных участников примирительной процедуры. Нотариальное удостоверение медиативного соглашения. Применение медиации при урегулировании споров, возникающих из семейных споров, из трудовых споров. Применение медиации при урегулировании споров, возникающих из публичных правоотношений. Применение медиации при урегулировании споров с участием потребителей. Особенности применения медиации при разрешении гражданско-правовых споров и споров, связанных с интеллектуальной собственностью.

### **Практическое занятие.**

Занятие 1 1. Соглашение как инструмент устранения правовой неопределенности как препятствия для реализации субъективных прав участниками правоотношений. Сделка или мировое соглашение. Виды сделок. Варианты соглашений. 2. С.В. Лазарев о межотраслевой природе мирового соглашения. Предмет медиативного соглашения. Модели медиации. 3. Обеспечение прав добросовестных участников примирительной процедуры. Нотариальное удостоверение медиативного соглашения.

Занятие 2 1. Применение медиации при урегулировании споров, возникающих из семейных споров. 2. Применение медиации при урегулировании споров, возникающих из трудовых споров. 3. Применение медиации при урегулировании споров, возникающих из публичных правоотношений. 4. Особенности применения медиации при разрешении гражданско-правовых споров и споров, связанных с интеллектуальной собственностью.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Составьте схему классификации типов медиативных переговоров с примерами.
2. Составьте конспект-схему «Модели медиации», с анализом плюсов и минусов каждого из способов.
3. Выбрать из художественных произведений (литературные произведения, кинофильмы, мультфильмы и др) пример поведения героя в конфликте в качестве медиатора)

## **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

### **4.1. Распределение баллов:**

#### **4 семестр**

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 70 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

#### **Распределение баллов по заданиям:**

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Теоретико-методологические вопросы исследования медиации в России и за рубежом	Собеседование	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>8-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием психологической терминологии</p> <p>5-8 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием психологической терминологии.</p> <p>1-4 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
2.	Модели, механизмы и функции медиации	Опрос	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>8-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием психологической терминологии</p> <p>5-8 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием психологической терминологии.</p> <p>1-4 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается</p>

3.	Статус медиатора. Модели построения посредничества	Опрос(контрольный срез)	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>8-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием психологической терминологии</p> <p>5-8 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием психологической терминологии.</p> <p>1-4 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается</p>
		Тестирование	15	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>15 баллов – студент правильно отвечает на 100% вопросов в тесте</p> <p>13 баллов – студент правильно отвечает на 95-99% вопросов в тесте</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 85-94% вопросов в тесте</p> <p>8 баллов – студент правильно отвечает на 75-84% вопросов в тесте</p> <p>6 баллов – студент правильно отвечает на 65-74% вопросов в тесте</p> <p>5 баллов – студент правильно отвечает на 55-64% вопросов в тесте</p> <p>Менее 55% правильных ответов – баллы не начисляются. Возможна пересдача теста.</p>
4.	Сущность и структура готовности к деятельности медиатором	Собеседование	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>8-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием психологической терминологии</p> <p>5-8 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием психологической терминологии.</p> <p>1-4 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается</p>

5.	Основные положения процедуры медиации	Опрос	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>8-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием психологической терминологии</p> <p>5-8 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием психологической терминологии.</p> <p>1-4 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается</p>
6.	Медиативное соглашение: сущность, особенности заключения и исполнения. Организация и правовое регулирование медиации	Собеседование(контрольный срез)	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>8-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием психологической терминологии</p> <p>5-8 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием психологической терминологии.</p> <p>1-4 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается</p>
		Тестирование	15	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>15 баллов – студент правильно отвечает на 100% вопросов в тесте</p> <p>13 баллов – студент правильно отвечает на 95-99% вопросов в тесте</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 85-94% вопросов в тесте</p> <p>8 баллов – студент правильно отвечает на 75-84% вопросов в тесте</p> <p>6 баллов – студент правильно отвечает на 65-74% вопросов в тесте</p> <p>5 баллов – студент правильно отвечает на 55-64% вопросов в тесте</p> <p>Менее 55% правильных ответов – баллы не начисляются. Возможна передача теста.</p>

7.	Посещаемость	10	100% посещаемость
8.	Премияльные баллы	20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время лабораторных занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде по направлению подготовки – 20 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20
9.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Опрос

#### Тема 2. Модели, механизмы и функции медиации

1. Определение конфликта с позиций различных отраслей гуманитарного знания.
2. Междисциплинарный статус проблемы конфликта.
3. Понимание конфликта в социальных науках.
4. Подходы к рассмотрению конфликта в психологии.
5. Отрасли конфликтологии.

#### Тема 3. Статус медиатора. Модели построения посредничества

1. Анализ научных представлений о причинах и подходах к изучению конфликтов.
2. Диалектический подход к изучению конфликтов.
3. Этапы и программы изучения конфликтов. Методики в изучении конфликтов.
4. Ситуационный подход в конфликтологии.
5. Типология конфликтов. Психологические классификации конфликта.
6. Структурные элементы конфликта.

#### Тема 5. Основные положения процедуры медиации

- 1 Понятие «межличностный конфликт» и его особенности.
- 2 Сферы проявления межличностных конфликтов.управление межличностными конфликтами.
- 3 Понятие «групповые конфликты» и их классификация.
- 4 Конфликт «личность-группа».
- 5 Межгрупповые конфликты.

## Собеседование

### Тема 1. Теоретико-методологические вопросы исследования медиации в России и за рубежом

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Отечественная конфликтология и ее отрасли.
3. Проблема конфликта в зарубежной конфликтологии.
4. Объектно-предметное поле современной психологии конфликта.
5. Сущность и определение конфликта. Определение понятия «конфликт».
6. Коммуникативная компетентность как альтернатива конфликтного поведения. Ее значение в деловом общении.

### Тема 4. Сущность и структура готовности к деятельности медиатором

1. Понятие «технологии эффективного общения» и их основное содержание.
2. Технологии рационального поведения в конфликте.
3. «Искусство критики». Открытое противостояние.
4. Формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; устранение; перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс.
5. Стратегии выхода из конфликта: соперничество; компромисс; сотрудничество; избегание; приспособление.
6. Метод контраста: негативные и позитивные формы поведения участников конфликта.

### Тема 6. Медиативное соглашение: сущность, особенности заключения и исполнения.

#### Организация и правовое регулирование медиации

- 1 Переговоры – универсальное средство общения. Преимущества переговоров в сравнении с другими способами урегулирования или разрешения конфликтов.
- 2 Классификация переговоров. Основные стадии переговорного процесса: подготовка к переговорам; ведение переговоров; анализ результатов переговоров.
- 3 Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
- 4 Основное содержание переговорного процесса.
- 5 Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
- 6 Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
- 7 Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.

## Тестирование

### Тема 3. Статус медиатора. Модели построения посредничества

#### Примеры тестовых вопросов

1. Конфликтная ситуация – это:
  - (!) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ним
  - (?) ссора
  - (?) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
2. Конфликтогены – это:
  - (?) участники конфликта
  - (?) слова и действия, которые могут привести к конфликту
  - (!) слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту

3. Объективное содержание конфликтной ситуации включает в себя:

- (!) участников конфликта, предмет и объект конфликта, микро и макро среду
- (?) мотивы сторон, конфликтное поведение оппонентов
- (?) информационные модели конфликтной ситуации

4. Верной является следующая последовательность этапов в открытом периоде конфликта:

- (?) инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта
- (?) эскалация, инцидент, сбалансированное противодействие, завершение конфликта
- (!) инцидент, сбалансированное противодействие, эскалация, завершение конфликта

5. Возможность разрешения конфликта в латентный период составляет:

- (!) 92 %
- (?) 46%
- (?) 20 %

## Тема 6. Медиативное соглашение: сущность, особенности заключения и исполнения.

### Организация и правовое регулирование медиации

Примеры тестовых вопросов

1. Конфликтная ситуация – это:

- (!) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ним
- (?) ссора
- (?) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

2. Конфликтогены – это:

- (?) участники конфликта
- (?) слова и действия, которые могут привести к конфликту
- (!) слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту

3. Объективное содержание конфликтной ситуации включает в себя:

- (!) участников конфликта, предмет и объект конфликта, микро и макро среду
- (?) мотивы сторон, конфликтное поведение оппонентов
- (?) информационные модели конфликтной ситуации

4. Верной является следующая последовательность этапов в открытом периоде конфликта:

- (?) инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта
- (?) эскалация, инцидент, сбалансированное противодействие, завершение конфликта
- (!) инцидент, сбалансированное противодействие, эскалация, завершение конфликта

5. Возможность разрешения конфликта в латентный период составляет:

- (!) 92 %
- (?) 46%
- (?) 20 %

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

### Типовые вопросы зачета (УК-6)

1. История становления конфликтологии
2. Предмет конфликтологии
3. Методы исследования конфликтов и управления ими
4. Сущность конфликта и его структура
5. Определение основных структурных элементов конфликта
6. Классификация конфликтов
7. Причины конфликтов



8. Динамика конфликта
9. Конфликты и трансактный анализ

### Типовые задания для зачета (УК-6)

1. Сравнительный анализ существующих у разных авторов подходов к научному изучению конфликта.
2. Сравнительный анализ существующих методов изучения конфликтов
3. Сравнительный анализ стратегий выхода из конфликта, предложенных различными авторами, иллюстрированный примерами.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Хорошо понимает и проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Не проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

#### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

#### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

#### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

#### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Белашева И. В., Бакунова И. В., Горовая В. И., Ершова Д. А., Есаян М. Л. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии: коллективная монография : монография. - Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. - 208 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563064>
2. Белинская А. Б. Педагогическая конфликтология : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 206 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/475593>
3. Шарков Ф. И., Сперанский В. И. Общая конфликтология : учебник. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 238 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829>
4. Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 203 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455715>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология : Учеб. для студ. вузов. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 591 с.
2. Бобрешова И. П., Воробьев В. К. Конфликтология. Практикум : учебное пособие. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. - 102 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>

### **6.3 Иные источники:**

1. Журнал Вопросы психологии - <http://www.voppsy.ru/>
2. Журнал «Мир психологии» - [http://www.mpsu.ru/mag\\_mir\\_psychologii\\_content](http://www.mpsu.ru/mag_mir_psychologii_content)
3. Журнал «Психологический журнал» - [http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut\\_p/psihologic.html](http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html)
4. Портал «Гуманитарное образование» - <http://www.humanities.edu.ru/>
5. Психология на русском языке - <http://www.psvcliology.nl/Librarv>.
6. сайт «Психологические тесты он-лайн» - <http://tests.kulichki.com/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Opera

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
2. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
3. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
4. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
5. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.