

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»

Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством

Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины
КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Блок:	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
Часть образовательной программы:	Обязательная
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.О.02
Трудоемкость в зачетных единицах:	7 семестр - 3;
Часов (всего) по учебному плану:	108 часов
Лекции	7 семестр - 4 часа;
Практические занятия	7 семестр - 4 часа;
Лабораторные работы	не предусмотрено учебным планом
Консультации	7 семестр - 2 часа;
Самостоятельная работа	7 семестр - 96,8 часа;
в том числе на КП/КР	не предусмотрено учебным планом
Иная контактная работа	7 семестр - 0,9 часа;
включая: Тестирование Контрольная работа	
Промежуточная аттестация:	
Зачет с оценкой	7 семестр - 0,3 часа;

Москва 2025

ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Знаменский Д.Ю.
	Идентификатор	R8b5913b6-ZnamenskyDY-254dd59

Д.Ю.
Знаменский

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Знаменская М.А.
	Идентификатор	RQedb956b-ZnamenskayaMA-72cea9

М.А.
Знаменская

Заведующий выпускающей
кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

Н.Л. Кетоева

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Задачи дисциплины

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания;
- ознакомить с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- показать многообразие конфликтов, их естественную неизбежность;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях;
- помочь овладеть технологиями регулирования конфликтов.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
УК-11 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-1 _{УК-11} Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии	знать: - предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук. уметь: - применять технологии регулирования конфликтов.
УК-11 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-2 _{УК-11} Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	знать: - функции и особенности конфликтов по сферам проявления сущность.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе Управление качеством продукции, процессов и услуг (далее – ОПОП), направления подготовки 27.03.02 Управление качеством, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания
				Контактная работа								СР		
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль	
							КПР	ГК	ИККП	ТК				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Конфликт как социальный феномен	26.18	7	0.8	-	0.8	-	0.4	-	0.18	-	24	-	<u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Конфликтология как наука" <u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Конфликтология как наука" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], стр. 10-156 [2], стр. 5-119
1.1	Предмет конфликтологии. Природа конфликта.	13.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	12	-	
1.2	Динамика конфликта.	13.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	12	-	
2	Межгрупповые и институциональные конфликты	31.45		2.0	-	2.0	-	1.0	-	0.45	-	26	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Конфликты в различных сферах социального взаимодействия" <u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Конфликты в различных сферах социального взаимодействия" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], стр. 400-507 [2], стр. 189-287
2.1	Межгрупповые конфликты: природа, типология, причины возникновения	14.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	13	-	
2.2	Семейные и гендерные конфликты	14.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	13	-	
2.3	Политические конфликты	1.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	-	-	
2.4	Этнические и конфессиональные конфликты	1.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	-	-	
2.5	Социально-трудовые конфликты	1.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	-	-	
3	Поведение в	32.37		1.2	-	1.2	-	0.6	-	0.27	-	29.1	-	<u>Подготовка к текущему контролю:</u>

	конфликтных ситуациях. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов													Повторение материала по разделу "Основы предупреждения и регулирования конфликтов"
3.1	Стили поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтогенных личностей	17.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	16	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Основы предупреждения и регулирования конфликтов"
3.2	Профилактика и разрешение конфликтов	14.19		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	13.1	-	<u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], стр. 256-389 [2], стр. 354-498
3.3	Переговоры как универсальный способ разрешения конфликта	1.09		0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	-	-	
	Зачет с оценкой	18.0		-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	17.7	
	Всего за семестр	108.00		4.0	-	4.0	-	2.0	-	0.90	0.3	79.1	17.7	
	Итого за семестр	108.00		4.0	-	4.0	2.0		0.90	0.3		96.8		

Примечание: Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПр – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

3.2 Краткое содержание разделов

1. Конфликт как социальный феномен

1.1. Предмет конфликтологии. Природа конфликта.

Предмет конфликтологии. Категориально-понятийный аппарат науки о конфликте.. Конфликтология в системе научного знания. Становление конфликтологии как науки.. Понятие конфликта. Типология конфликтов и их причины.. Функции конфликта..

1.2. Динамика конфликта.

Динамические характеристики конфликта.. Стадии конфликта..

2. Межгрупповые и институциональные конфликты

2.1. Межгрупповые конфликты: природа, типология, причины возникновения

Природа и типология межгрупповых конфликтов. Причины возникновения и функции межгрупповых конфликтов. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте. Огруппленное мышление. Межгрупповые конфликты в различных конфликтологических теориях.

2.2. Семейные и гендерные конфликты

Природа и причины семейных и гендерных конфликтов. Стереотипы мужского и женского поведения. Уровни конфликтогенности на различных фазах семейной жизни. Специфика разрешения семейных конфликтов. Конфликт отцов и детей как частный случай семенного конфликта.

2.3. Политические конфликты

Природа и специфика политических конфликтов. Типология политических конфликтов. Структура политического конфликта. Специфика проявления политических конфликтов в современной России и на постсоветском пространстве.

2.4. Этнические и конфессиональные конфликты

Природа и специфика этнических конфликтов. Причины этнополитических конфликтов. Образ противника в этнополитическом конфликте. Межконфессиональные конфликты: природа, специфика и причины. Специфика урегулирования этноконфессиональных конфликтов.

2.5. Социально-трудовые конфликты

Природа, специфика и типология организационно-трудовых конфликтов. Организационная культура как фактор урегулирования конфликтов в коллективе.

3. Поведение в конфликтных ситуациях. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов

3.1. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтогенных личностей

Типология стилей поведения в конфликте. Способы управления конфликтными ситуациями. Типы конфликтогенных личностей.

3.2. Профилактика и разрешение конфликтов

Основные подходы к урегулированию конфликтов. Типы соглашений и решений при урегулировании конфликта. Третья сторона в урегулировании конфликта: основные функции, задачи и средства воздействия.

3.3. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликта

Сущность и назначение переговоров. Функции переговоров. Гарвардская школа переговоров: переговоры как торг и переговоры на основе интереса. Национальные стили ведения переговоров.

3.3. Темы практических занятий

1. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления;
2. Общая теория конфликта;
3. Управление социальными конфликтами;
4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов;
5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования;
6. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.

3.4. Темы лабораторных работ

не предусмотрено

3.5 Консультации

Групповые консультации по разделам дисциплины (ГК)

1. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Конфликтология как наука"
2. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Конфликты в различных сферах социального взаимодействия"
3. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Основы предупреждения и регулирования конфликтов"

3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ

Курсовой проект/ работа не предусмотрены

3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)			Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	
Знать:					
предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук	ИД-1 _{УК-11}		+		Тестирование/Конфликты в социальных взаимодействиях
функции и особенности конфликтов по сферам проявления сущность	ИД-2 _{УК-11}			+	Тестирование/Типология конфликтов
Уметь:					
применять технологии регулирования конфликтов	ИД-1 _{УК-11}	+			Контрольная работа/Конфликтология

4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)

4.1. Текущий контроль успеваемости

7 семестр

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Конфликты в социальных взаимодействиях (Тестирование)
2. Типология конфликтов (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Конфликтология (Контрольная работа)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине

Зачет с оценкой (Семестр №7)

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и аттестационной составляющих

В диплом выставляется оценка за 7 семестр.

Примечание: Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Печатные и электронные издания:

1. "Конфликтология", (3-е изд., перераб. и доп.), Издательство: "Юнити-Дана", Москва, 2015 - (543 с.)
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>;
2. Конфликтология : Учебник для вузов / Ред. В. П. Ратников. – М. : Юнити, 2001. – 512 с. – ISBN 5-238-00276-9..

5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1. СДО "Прометей";
2. Office / Российский пакет офисных программ;
3. Windows / Операционная система семейства Linux;
4. Видеоконференции (Майнд, Сберджаз, ВК и др).

5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" - http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red
3. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/>
4. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>
5. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru>

6. База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ - <https://rosmintrud.ru/opendata>
7. База открытых данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ - <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
8. База открытых данных Министерства экономического развития РФ - <http://www.economy.gov.ru>
9. База открытых данных Росфинмониторинга - <http://www.fedsfm.ru/opendata>
10. Электронная открытая база данных "Polpred.com Обзор СМИ" - <https://www.polpred.com>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	Ж-417/6, Белая мультимедийная студия	стол компьютерный, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, компьютер персональный
	Ж-417/7, Световая черная студия	стул, компьютерная сеть с выходом в Интернет, микрофон, мультимедийный проектор, экран, оборудование специализированное, компьютер персональный
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	Ж-417/1, Компьютерный класс ИДДО	стол преподавателя, стол компьютерный, шкаф для документов, шкаф для одежды, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная передвижная, компьютер персональный, принтер, кондиционер, стенд информационный
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	Ж-417/1, Компьютерный класс ИДДО	стол преподавателя, стол компьютерный, шкаф для документов, шкаф для одежды, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная передвижная, компьютер персональный, принтер, кондиционер, стенд информационный
Помещения для самостоятельной работы	НТБ-303, Лекционная аудитория	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для консультирования	Ж-2006, Конференц-зал ИДДО	стол, стул, компьютер персональный, кондиционер
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	Ж-417 /2а, Помещение для инвентаря	стеллаж для хранения инвентаря, экран, указка, архивные документы, дипломные и курсовые работы студентов, канцелярский принадлежности, спортивный инвентарь, хозяйственный инвентарь, запасные комплектующие для оборудования

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

(название дисциплины)

7 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

КМ-1 Конфликтология (Контрольная работа)

КМ-2 Конфликты в социальных взаимодействиях (Тестирование)

КМ-3 Типология конфликтов (Тестирование)

Вид промежуточной аттестации – Зачет с оценкой.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ- 1	КМ- 2	КМ- 3
		Неделя КМ:	3	6	9
1	Конфликт как социальный феномен				
1.1	Предмет конфликтологии. Природа конфликта.		+		
1.2	Динамика конфликта.		+		
2	Межгрупповые и институциональные конфликты				
2.1	Межгрупповые конфликты: природа, типология, причины возникновения			+	
2.2	Семейные и гендерные конфликты			+	
2.3	Политические конфликты			+	
2.4	Этнические и конфессиональные конфликты			+	
2.5	Социально-трудовые конфликты			+	
3	Поведение в конфликтных ситуациях. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов				
3.1	Стили поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтогенных личностей				+
3.2	Профилактика и разрешение конфликтов				+
3.3	Переговоры как универсальный способ разрешения конфликта				+
Вес КМ, %:			30	30	40