

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 2026

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	R0edb956b-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-5403d8c9

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	-	<p><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</p>	
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	-		<p><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</p>
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" <u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Основы предупреждения и регулирования конфликтов" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], стр. 256-389 [2], стр. 354-498
3.1	Стили поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей	17.09	0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	16	-		
3.2	Профилактика и разрешение конфликтов	14.19	0.4	-	0.4	-	0.2	-	0.09	-	13.1	-		
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. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе;
2. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования;
3. Прогнозирование и предупреждение конфликтов;
4. Управление социальными конфликтами;
5. Общая теория конфликта;
6. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.

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-1УК-11		+		Тестирование/Конфликты в социальных взаимодействиях
функции и особенности конфликтов по сферам проявления сущность	ИД-2УК-11			+	Тестирование/Типология конфликтов
Уметь:					
применять технологии регулирования конфликтов	ИД-1УК-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