

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

« 1 » сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Направление подготовки 09.03.04 Программная инженерия

Направленность (профиль) образовательной программы – Программная инженерия

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2023

Форма обучения – Очная

Курс 2 Семестр 3

Зачет 3 сем

Общая трудоемкость дисциплины 72.0 (академ. час), 2.00 (з.е)

Составитель Е.А. Слюсарева, старший преподаватель,

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 09.03.04 Программная инженерия, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 19.09.17 № 920

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.09.2023 г. , протокол № 1

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Бушманов А.В. Бушманов

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 1 » сентября 2023 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

профессиональное становление студентов на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с изучением закономерностей возникновения и развития конфликтов, поведения личности в конфликтных ситуациях, предотвращения и разрешения конфликтов различного уровня;
развитие личностно-профессиональных качеств студентов;
формирование профессиональных компетенций будущих специалистов информационно-коммуникационных систем.

Задачи дисциплины:

обеспечить условия для овладения знаниями в области возникновения, развития и управления конфликтами, овладения навыками эффективного предотвращения и разрешения конфликтов различного уровня;
обеспечить условия для становления личностно-профессиональных качеств студентов;
создать условия для развития умений и навыков самостоятельного и сознательного применения теоретических знаний в межличностных, социальных связях и в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Конфликтология» является дисциплиной, относящейся к разделу ФТД. Факультативные дисциплины (ФТД.05) образовательной программы высшего образования по заявленному направлению подготовки, и реализуется в 3-м семестре. Дисциплина базируется на знаниях, полученных на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин: «Основы российской государственности», «Русский язык и деловая коммуникация», «Культурология», «История России», «Тайм-менеджмент», изучается параллельно с дисциплинами «Философия», «Правовые основы антикоррупционного поведения». Дисциплина логически и содержательно взаимосвязана с последующей дисциплиной «Безопасность жизнедеятельности».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1УК-3 - знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия ИД-2УК-3 - умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами ИД-3УК-3 - имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	ИД-1УК-5 - знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации

	историческом, этическом философском контекстах	и	ИД-2УК-5 - умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм ИД-3УК-5 - имеет практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры
--	--	---	---

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.00 зачетных единицы, 72.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Теоретико-методологические основы конфликтологии	3	2		2								5	доклад, реферат
2	Характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения	3	4		4								5	тест, ситуационная задача
3	Урегулирование конфликтов	3	4		4								7	тест, ситуационная задача
4	Психологические	3	4		4								10.8	ситуационная задача

	аспекты конфликта												
5	Социологические аспекты конфликта	3	4		2							10	ситуационная задача
6	Зачет	3							0.2				Собеседование
	Итого		18.0		16.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	37.8	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Теоретико-методологические основы конфликтологии	1.1 История становления конфликтологии как науки Предмет конфликтологии, место конфликтологии в системе гуманитарных наук. Понятийно-категориальный аппарат конфликтологии. Теории и концепции возникновения конфликтов.
2	Характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения	2.1 Характеристика конфликта как социального феномена Социальная природа конфликта, его особенности. Специфика и сущность конфликта. Объект и субъект конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов. Объективные и личностные элементы конфликта. Причины конфликтов – общие и частные. 2.2 Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов Формулы конфликта (В.П. Шейнов). Конфликты и трансактный анализ (Эрик Берн). Динамика конфликта: этапы конфликта, фазы конфликта. Функции конфликта: конструктивные, деструктивные
3	Урегулирование конфликтов	3.1 Управление конфликтами Значение управленческого воздействия на энергию возникающего и развивающегося конфликта. Понятие управления конфликтами. Исходные условия эффективного управленческого воздействия на конфликтную ситуацию. Содержание управления конфликтами: прогнозирование конфликта и оценка их функциональной направленности; предупреждение или стимулирование конфликта; регулирование конфликта; разрешение конфликта. 3.2 Способы предупреждения и разрешения конфликтов Конструктивная роль овладения социальными технологиями управления конфликтами. Технология предупреждения конфликта. Конфликтоустойчивость и конфликтологическая

		компетентность. Профилактика конфликта. Способы управленческого воздействия на конфликтное взаимодействие. Процедура урегулирования конфликтов. Переговорный процесс как главный способ разрешения конфликтов.
4	Психологические аспекты конфликта	4.1 Внутриличностный конфликт и его особенности Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Понятие, характеристики, основные виды внутриличностного конфликта. Причины внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. 4.2 Межличностный конфликт, причины, структура и сферы его проявления Особенности межличностных конфликтов. Объективные и субъективные причины межличностных конфликтов. Фрустрация как отличительная черта межличностных конфликтов. Факторы, воздействующие на межличностные отношения индивидов. Типы межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми.
5	Социологические аспекты конфликта	5.1 Конфликты в обществе Понятие конфликтов в обществе. Основные группы конфликтов в обществе. Истоки и причины возникновения современного социального конфликта. Типология социальных конфликтов. Социальная стратификация как вид и степень неравенства групп и индивидов. Формы проявлений межгрупповых конфликтов. Детерминация межгрупповых конфликтов. Современные подходы к межгрупповому взаимодействию. Политический конфликт. 5.2 Конфликты в организации Конфликт как форма взаимодействия между членами организации. Факторы, способствующие возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе. Статусные и ролевые конфликты в группах. Горизонтальный и вертикальный межличностные конфликты в организации. Конфликт между отдельным членом коллектива и группой. Производственные конфликты в организации. Трудовые конфликты в организации. Инновационные конфликты.

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
1.1 Характеристика концепций социального конфликта	1. Проблема конфликта в мире. 2. Социально- биологическая точка зрения на

	<p>природу конфликта (Ч. Дарвин, Г. Спенсер, У. Самнер).</p> <p>3. Социально-психологическая теория.</p> <p>4. Теория насилия (К. Маркс, Ф. Энгельс, В.И. Ленин, Мао Цзедун, Ч. Райт Миллс, В. Парето, Г. Моска, Р. Михельс).</p> <p>5. Функционалистское направление (Т. Парсонс, Э. Мэйо).</p> <p>6. Современные диалектические концепции социального конфликта (Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг).</p>
2.1 Диагностика личностно-профессиональных качеств будущих руководителей отраслевых подразделений на основе требований ГОС ВО	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оценка трудолюбия и работоспособности 2. Определение степени самостоятельности 3. Оценка способности к саморазвитию, самообразованию 4. Тест на терпимость 5. Тест на асертивность 6. Оценка уровня стрессоустойчивости 7. Оценка коммуникативно-лидерских способностей личности 8. Каков уровень вашей конкурентоспособности? 9. Оценка потребности в достижении 10. Оценка способностей к принятию творческих ответственных решений
2.2 Диагностическое тестирование, решение ситуационных задач, трансактный анализ конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Тест «Родитель - Взрослый - Ребенок». 2. Задачи, содержащие конкретные ситуации. 3. Ситуации оцениваются на основе трансактного анализа. 4. Решение задач обсуждается в учебной группе. 5. Психокоррекционные упражнения для самостоятельной проработки.
3.1 Участники и динамика конфликта, функции конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Типология участников конфликта по степени вовлеченности и влияния на развитие конфликта, их характеристика. 2. Динамика конфликта. 3. Стадии конфликта: латентная, открытая, завершения конфликта. 4. Фазы конфликта: начальная, подъема, пика, спада. 5. Соотношение фаз и этапов конфликта. 6. Возможности решения конфликта. 7. Деструктивные и конструктивные функции конфликта по отношению к участникам конфликта и социуму
3.2 Методы разрешения конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативное регулирование конфликтов (по А.В. Дмитриеву). 2. Условия успешного разрешения конфликтов. 3. Формы завершения конфликта (по А.И. Шипилову). 4. Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в системе управления организацией: стратегические, тактические. 5. Юридические способы разрешения конфликтов.

	6. Конституционные процедуры. 7. Судебное и арбитражное рассмотрение дел, административные процедуры.
4.1 Управление стрессом. Искусство равновесия	1. Стрессоустойчивость, как готовность человека переносить значительные информационные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для своего здоровья. 2. Эмоциональная уравновешенность и стрессоустойчивость помогают ровно и беспристрастно общаться с другими людьми, независимо от настроения и личного расположения. 3. Эмоциональная неуравновешенность снижает уверенность человека в своих силах, а как следствие, и его деловую активность.
4.2 Технология успеха - приемы эффективного общения	1. Умение слушать собеседника. 2. Правила безболезненной критики. 3. Законы безобидной критики. 4. Общение с конфликтными людьми. 5. Техники эффективного общения с клиентом.
5.1 Групповые конфликты	«Управленческая решетка» Р. Блейка и ДЖ.С. Мутона как социально- психологическое средство управления внутригрупповым конфликтом.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Теоретико-методологические основы конфликтологии	Подготовка докладов, рефератов. Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов. Подготовка презентаций к докладам. Подготовка к зачету.	5
2	Характеристика конфликта и особенности его механизма возникновения	Подготовка сообщений, рефератов. Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка к зачету.	5
3	Урегулирование конфликтов	Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка к зачету.	7
4	Психологические аспекты конфликта	Подготовка сообщений, докладов. Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам семинаров. Подготовка к зачету.	10.8
5	Социологические аспекты конфликта	Подготовка к практическому занятию. Обзор специальных журналов, интернет-	10

		ресурсов по темам семинаров. Подготовка к проведению деловой игры. Подготовка к зачету.	
--	--	---	--

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения по данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Предусмотрено использование интерактивных методов обучения, развивающих коммуникативные способности и речь обучающихся, направленных на их привлечение к самостоятельной познавательной деятельности, вызывающих личностный интерес к решению проблемных задач конфликтологии в различных профессиональных областях, способствующих осознанию социальной значимости своей будущей профессии и проявлению мотивации к профессиональной деятельности – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения лекционного материала, критически насыщенных ситуаций, метода анализа ситуаций-проблем, игровые методы.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Предмет конфликтологии, место конфликтологии в системе гуманитарных наук.
2. Методологические основы конфликтологии.
3. Методы изучения конфликта.
4. Социальная природа конфликта, его особенности. Специфика и сущность конфликта. Объект и субъект конфликта.
5. Основные типы трудных ситуаций жизнедеятельности.
6. Определение основных структурных элементов конфликта.
7. Причины конфликтов. Классификация конфликтов.
8. Поведение человека в трудной ситуации. Типы конфликтных личностей (по С.М. Емельянову).
9. Стратегии поведения в конфликте. Двухмерная (К. Томас, Р Киллмен) и трехмерная (по С.М. Емельянову) модели поведения в конфликте.
10. Формулы конфликта (В.П. Шейнов).
11. Конфликты и транзактный анализ.
12. Динамика конфликта: этапы конфликта, фазы конфликта.
13. Функции конфликта.
14. Понятие управления конфликтами. Содержание управления конфликтами.
15. Способы предупреждения конфликтов.
16. Способы разрешения конфликтов.
17. Технологии управления конфликтами.
18. Переговорный процесс как главный способ разрешения конфликтов.
19. Посредничество в переговорном процессе.
20. Внутриличностный конфликт и его особенности.
21. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта.
22. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
23. Межличностный конфликт. Методы разрешения межличностных конфликтов.
24. Групповые конфликты, их особенности.
25. Семейный конфликт.
26. Понятие конфликтов в обществе. Формы проявлений межгрупповых конфликтов в обществе. Детерминация межгрупповых конфликтов.
27. Социологический и психологический подходы к межгрупповому взаимодействию.
28. Основные виды межгрупповых конфликтов.
29. Экономические конфликты: понятие, предмет, субъекты, уровни проявления, управление конфликтом.
30. Политические конфликты.

31. Социальные конфликты.
32. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).
33. Этнонациональные конфликты.
34. Религиозные конфликты.
35. Конфликты цивилизаций.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

1. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 159 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/19276.html> (дата обращения: 30.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Кузьмина, Т. В. Конфликтология: учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 30.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Конфликтология: учебное пособие / составители С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-9296-0776-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/62947.html> (дата обращения: 30.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология: учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87452.html> (дата обращения: 30.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Светлов, В. А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов / В. А. Светлов. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 391 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/20716.html> (дата обращения: 30.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html на условиях https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html .
2	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/
3	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
4	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
5	http://www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные

		технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
6	https://urait.ru	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
7	https://e.lanbook.com	Электронно- библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно- аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельности	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
6	Экономика. Социология. Менеджмент	Федеральный образовательный портал
7	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования
8	Росстандарт	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов
9	http://conflictmanagement.ru	Профессиональная база данных свободного доступа по раз- решению социальных конфликтов, судебных экспертиз и исследований в области конфликтологии
10	http://conflictolog.narod.ru	Профессиональная база данных свободного доступа Центра конфликтологии Института социологии РАН, теоретические и прикладные исследования социальных конфликтов различной природы

11	http://www.organization-conflict.ru	Профессиональная база данных свободного доступа, рассматриваются причины возникновения конфликтов в организациях и способы их устранения
----	---	--

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Конфликтология». Местом проведения лекционных и практических занятий является учебная аудитория, в которой обеспечены необходимые условия для успешного изучения и освоения обучающимися курса «Конфликтология», оснащенная демонстрационным оборудованием. Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.