МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Частное учреждение высшего образования
«Высшая школа предпринимательства (институт)»
(ЧУВО «ВШП»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Конфликтология»

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль) программы бакалавриата
«Электронный бизнес»

в том числе ***оценочные материалы***
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

ОДОБРЕНО
Ученым советом ЧУВО «ВШП»
Протокол заседания
№01-02/24 от 22 апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ЧУВО «ВШП»
«22» апреля 2024 г.
Ректор Аллабян М.Г.

Тверь, 2024

Документ подписан электронной цифровой подписью VSHP EDS GEN 1, уникальный ключ документа:
AE0B-8A4F-1857-XH43
Организация: ЧУВО «ВШП», ИНН: 6903013604
Дата подписания: 08.07.2024 13:18 MSK
Подписал: Аллабян М. Г.

Рабочая программа учебной дисциплины Конфликтология, как обязательного компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования — программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05. Бизнес-информатика (направленность (профиль) «Электронный бизнес»), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации, утверждённой ректором Частного образовательного учреждения высшего образования «Высшая школа предпринимательства» 22.04.2024, разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Менеджер по информационным технологиям», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2021 г. № 588н, и профессиональным стандартом «Специалист по информационным системам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2014 г. № 896н, с учётом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы образовательной организации на 2024/2025 учебный год, утверждённых ректором образовательной организации 22.04.2024.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована Частным образовательным учреждением высшего образования «Высшая школа предпринимательства» при реализации учебной дисциплины Конфликтология (контактная работа педагогического работника с обучающимся (бакалавром) при проведении практических занятий по дисциплине), обязательного компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования — программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05. Бизнес-информатика (направленность (профиль) «Электронный бизнес»), форма обучения — очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации, утверждённой ректором Частного образовательного учреждения высшего образования «Высшая школа предпринимательства» 22.04.24, в условиях выполнения обучающимися (бакалаврами) определённых видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей основной образовательной программы высшего образования.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование системы знаний по основным характеристикам и многообразию конфликтов, умений и навыков по профилактике, разрешению и урегулированию конфликтов в организации; развитие профессионально - личностных качеств, необходимых для осуществления бесконфликтного делового общения и взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Конфликтология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы — программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика направленность (профиль) «Электронный бизнес».

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Способен на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде УК-3.2. Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата	знать: о современном состоянии и основных направлениях отечественной и зарубежной конфликтологии; об основных психологических и социологических теориях возникновения конфликта; об основных закономерностях и особенностях проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни; сущность, акономерности и функции развития конфликта, психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей вконфликте, уметь: применять различные технологии разрешения конфликта, проводить переговоры, анализировать, диагностировать и управлять конфликтными ситуациями владеть: основными понятиями и категориями конфликтологии; системой знаний конфликтологии на основе ценностного отношения к деятельности в системе "человек-человек"; основными психолого-педагогическими умениями в управлении сложными ситуациями: аналитико-диагностическими, прогностическими, проектировочными, конструктивно-организационными, контрольно-оценочными, коммуникативными, рефлексивными. важнейшими профессионально-личностными качествами: эмпатией, толерантностью, рефлексией, продуктивного взаимодействия между членами коллектива, чувством ответственности за принятые решения, креативностью; об основных закономерностях и особенностях проявления

		конфликтов в различных сферах общественной жизни; - сущность, закономерности и функции развития конфликта, - психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте,
ПК-4 Способен управлять отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	ПК-4.1 Способен организовать, планировать и согласовывать принципы взаимоотношений с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ, в частности принципов выбора поставщиков ресурсов ИТ	Знать: особенности и этапы организации планирования и осуществления взаимоотношений с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ; варианты участия во взаимоотношениях с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ Уметь: планировать и осуществлять взаимоотношения, активно участвовать во взаимоотношениях с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ; проводить конкурсы и тендеры; эффективно взаимодействовать с потребителями ресурсов ИТ. Владеть: способами организации планирования и осуществления взаимоотношений, активного участия во взаимоотношениях с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 141 часа.

Форма обучения	**Курс/ семестр**	**Аудиторные занятия/контактная работа, час.**				**СР, час.**	**Форма аттестации**
		Л	**П**	**Пром.атт**	**конс**		
очная	2/3	36	36	18	1	53	Экзамен

Условные обозначения:
Л — лекционные занятия
П — практические занятия
СР — самостоятельная работа обучающегося
Пром.атт — промежуточная аттестация
Конс — консультации

Вид учебной работы	**Всего часов**
Контактная работа	**72**
Лекционные занятия (Лек)	36
Практические занятия (Пр)	36
Иная контактная работа, в том числе:	**19**
консультации по курсовой работе (проекту), контрольным работам (РГР)	

контактная работа на аттестацию (сдача зачета, зачета с оценкой; защита курсовой работы (проекта); сдача контрольных работ (РГР))	18
контактная работа на аттестацию в сессию (консультация перед зачетом)	1
Часы на контроль	**18**
Самостоятельная работа (СР)	**53**
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	
часы:	**144**
зачетные единицы:	**4**

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. 1 Основы общей теории конфликта

1.1. Введение в проблематику конфликтологии. Конфликт: понятие, структура конфликта. Типология конфликта. Конфликтология - наука об изучении конфликтов и способах их урегулирования. Объект, предмет, цели и задачи курса. Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли: древние времена: Конфуций (551 ? 479 до н.э.), Гераклит (ок. 520 460 до н.э.), Платон (ок. 427 ? 347 до н.э.), Демокрит (ок. 460 ? 370 до н.э.), Аристотель (384 ? 322 до н.э.); средние века: Аврелий Августин (354 ? 430), Фома Аквинский (1225 ? 1274); эпоха Возрождения: Коперник (1473 1574), Д.Бруно (1548 ? 1600), новое время и эпоху Просвещения: Ф.Бекон (1561 ? 1626), Т. Гоббс (1588 ? 1679). Социология конфликтов (Г. Спенсер, М. Вебер, К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Козер). Психология конфликта (М. Шериф, К. Томас, Д. Рапопорт и др.)

Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта

1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта. Анатомия конфликта. Динамика и граница конфликта. Структурные элементы: конфликтанты, зона разногласия, представления о ситуации, мотивы и действия конфликтантов. Технологии выхода из конфликта. Понятие и природа стресса, его сущность. Причины и источники стресса. Виды стрессов: хронический, острый, физиологический и психологический. Факторы, вызывающие стресс: организационные, внеорганизационные, личностные. Фазы развит Причины и стимулы возникновения конфликтов. Иллюзии. Динамика конфликта.

Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта

1.3. Поведение людей в конфликте. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Стратегии, стили поведения в конфликте. Регулирование отношений с конфликтными личностями. Рассмотрение конкретных конфликтов, конфликтных ситуаций. Выделение морфологических единиц (конфликтанты, предмет конфликта, зона разногласий, представления конфликтантов, их действия). Определение динамики развития конфликта: Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов.

Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта

1.4. Внутриличностные конфликты. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психоаналитический подход З.Фрейда. Постфрейдистские концепции возникновения внутриличностных конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.

Основные психологические концепции возникновения внутриличностных конфликтов. Подход З. Фрейда в обосновании внутриличностного конфликта. Многослойность личности. Сознательное-бессознательное. Защитные механизмы: отрицание, забывание, вытеснение фантазии, проекции, замещение, рационализация.

Тема 5. Основы общей теории конфликта

1.5. Межличностные и групповые конфликты. Особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Понятие межличностного конфликта. Особенности межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклинтона. Когнитивный, деятельностный, организационный и другие подходы в теории возникновения межличностных конфликтов. Локализация межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных с внутриличностными и групповыми конфликтами.

Тема 6. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

2.1 Конфликты в организациях. Основные типы конфликтов в организациях. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Основные типы конфликтов в организациях: личность-личность (межличностные), группа-группа (межгрупповые), группа-личность. Функции конфликтов в организации. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах: численность неформальной группы, состав, наличие норм поведения у данной группы, существование неформального лидера, распределение ролей.

Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

2.2 Супружеские и семейные конфликты. Природа супружеских конфликтов. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация. Основные способы урегулирования семейных конфликтов. Семья как ячейка общества и её социальные функции. Факторы конфликтности в семейных отношениях. Кризисные периоды в развитии семьи. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Психотравмирующие последствия супружеских конфликтов. Конфликты в отношениях между родителями и детьми. Причины детско-родительских конфликтов. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение

Тема 8. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

2.3. Технология выхода из конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Диагностика конфликта. Технологии выхода из конфликта. Понятие и природа стресса, его сущность. Причины и источники стресса. Виды стрессов: хронический, острый, физиологический и психологический. Факторы, вызывающие стресс: организационные, внеорганизационные, личностные. Фазы развития стресса: мобилизация, дезадаптация, дезорганизация. Влияние темперамента на состояние стресса. Профессиональный стресс Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Приемы выхода из стрессовых ситуаций. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Тема 9 Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

2.4. Методы управления конфликтами. Переговоры. Требования к участникам переговоров. Манипуляция и сопротивление: причины и способы преодоления. Медиация в конфликте. Теория и методология управления конфликтами. Методы управления внутриличностными конфликтами. Методы управления межличностными конфликтами. Управление конфликтами в организации. Переговорные стили. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Требования к участникам переговоров Дж. Бейкера. Модели поведения партнёров в переговорном процессе (избегающий, уступающий, отрицающий, наступающий). Регуляция психологической

атмосферы. Баланс вознаграждения и наказания оппонента. Налаживание контакта. Факторы, способствующие и препятствующие налаживанию контактов. Обратная связь, комплимент, критика.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)			Индикаторы достижения компетенций
		занятия лекционного типа	практические занятия	самостоятельная работа	
1	Тема 1. Введение в проблематику конфликтологии	4	4	6	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
2	Тема 2. Анализ конфликта. Функции конфликта.	4	4	6	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
3	Тема 3. Поведение людей в конфликте.	4	4	6	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
4	Тема 4.Внутриличностные конфликты.	4	4	6	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
5	Тема 5. Межличностные и групповые конфликты	4	4	6	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
6	Тема 6. Конфликты в организациях.	4	4	6	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
7	Тема 7. Супружеские и семейные конфликты.	4	4	5	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
8	Тема 8. Технология выхода из конфликта.	4	4	6	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
9	Тема 9. Методы управления конфликтами.	4	4	6	УК-3.1, УК-3.2, ПК-4.1
	Всего	**36**	**36**	**53**	

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Темы рефератов для самостоятельной работы

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
9. Причины и факторы конфликтов.
10. Проблема типологии конфликтов.
11. Функциональность конфликта.
12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.

13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Конфликты в системе государственного управления.
16. Конфликт как тип трудных ситуаций.
17. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.
20. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
21. Динамика межгрупповых конфликтов.
22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
25. Пргнозирование конфликтов как форма стратегического управления.
26. Способы предупреждения конфликтов.
27. Социальные технологии регулирования конфликтов.
28. Динамика политического конфликта в России.
29. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.
30. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.
31. Проблема насилия в конфликтах.
32. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер).
33. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
34. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.
35. Проблема посредничества в социальном конфликте.
36. Психологические методы общения и их роль в предупреждении конфликтов.
37. Проблема посредничества в международных конфликтах.
38. Юридические способы разрешения конфликтов.
39. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
40. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тестовые задания для текущего контроля успеваемости

АГРЕССИЯ – это:

а) общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.

б) непримиримое противоречие.

в) поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из участников другому.

г) чувство неприязни, недоброжелательности.

2 Что такое ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТА?

а) развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

б) начальный этап в динамике открытого конфликта, характеризующийся прямым противоборством сторон.

в) резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

г) исследование конфликта с целью описания его сущности, содержания, функций и других характеристик.

3 Что такое «Уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо. Процесс опознания того качества личности индивида (или социальной общности) на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу, или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной и идентичной самой себе»?

а) стратификация

б) идентификация

в) деперсонализация

г) валидизация

4 ВЫТЕСНЕНИЕ – это:

а) подвижное равновесное состояние какой-либо системы, сохраняемое путем ее противодействия нарушающим это равновесие факторам.

б) временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объема и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания.

в) один из видов «психологической зашиты» от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживании «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

г) система поступков или отдельные поступки, противоречащие принятым в обществе правовым или нравственным нормам.

5 «Психопатологический синдром, стойкая уверенность человека в собственной неполноценности как личности, ведущая к невротическим отклонениям и невротическому конфликту» - это:

а) дискриминация

б) коллизия

в) негативизм

г) комплекс неполноценности

г

6 КОНСЕНСУС – это:

а) очищение, освобождение от аффекта

б) согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

в) податливость человека реальному или воображаемому давлению группы

г) установление различий между собственной и другой группами, которое может служить предтечей конфликта.

7 РОЛЬ – это:

а) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей.

б) способность личности осуществлять нравственный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности и производить самооценку совершаемых поступков.

в) социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения человека в зависимости от его статуса в обществе или в группе.

г) процесс усвоения индивидом социального опыта в различных его формах, осуществляемый в общении и деятельности.

8 Женщина-руководитель департамента назначает важное производственное совещание с начальниками отделов на 9 часов утра понедельника. Однако рано утром у нее заболевает ребенок, с которым никто, кроме нее, не может остаться дома. Она пытается найти выход. При любом решении

(остаться с ребенком и отменить совещание, либо оставить больного ребенка одного) она чувствует себя либо плохой матерью, либо плоим профессионалом.

Выберите наиболее подходящее определение описываемой ситуации. Какой из типов конфликта представлен?

а) межличностный конфликт

б) внутриличностный конфликт

в) конфликт личность-группа

г) конфликта нет как такового

9 Две начинающие актрисы-подруги собираются идти на пробы на главную роль в одном и том же фильме. Одна из них перед самым просмотром проливает кофе на блузу приятельницы. Конфликт не возникнет в случае:

а) кофе удалось быстро отстирать

б) блуза была темного цвета и пятно не видно

в) пострадавшая сторона не осознает преднамеренность действий

г) инцидент не помешал пострадавшей стороне в получении роли

10 На предприятии произошел конфликт между двумя сотрудниками по производственному поводу. Руководитель не стал разбираться в сути происходящего, принял административное решение по своему усмотрению, применив санкции к обеим сторонам конфликта. Основная причина так и не была устранена. Произошло:

а) эскалация конфликта

б) частичное разрешение конфликта

в) нахождение компромисса

г) полное разрешение конфликта

Вопросы для экзамена

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.
19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов.
21. Диагностика конфликтов.
22. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
23. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
24. Виды внутриличностных конфликтов.
25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
29. Групповой процесс: особенности, динамика.
30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
34. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
37. Особенности инновационных конфликтов.
38. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
39. Особенности педагогических конфликтов.
40. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.
41. Предупреждение и регулирование педагогических конфликтов.
42. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
43. Причины и источники супружеских конфликтов.
44. Способы разрешения супружеских конфликтов.
45. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
46. Функции и последствия конфликтов в семье.
47. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
48. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
49. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
50. Регулирование современных национальных противоречий в России.
51. Понятие и типология политического конфликта.
52. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
53. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
54. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
55. Переговорные стили, их особенности.
56. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
57. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
58. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
59. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
60. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.
61. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.
62. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в социально-экономической сфере

Оценка устного (письменного) ответа студента на экзамене:

- оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он владеет понятийным аппаратом, демонстрирует глубину и полное овладение содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется;
- оценка **«хорошо»** выставляется студенту, за умение грамотно излагать материал, но при этом содержание и форма ответа могут иметь отдельные неточности;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои

суждения;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл.

8. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.
а) для слабовидящих:
- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;
в) для глухих и слабослышащих:
- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;
д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.
Примечание:
а) Для обучающегося (бакалавра), осваивающего учебную дисциплину, обязательный компонент основной профессиональной образовательной программы высшего образования — программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес-информатика** (направленность (профиль) «Электронный бизнес»), форма обучения — очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации, утверждённой ректором Частного образовательного учреждения высшего образования «Высшая школа предпринимательства» 22.04.24, **по индивидуальному учебному плану** (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра)*), **Институт:**
- разрабатывает, согласовывает с участниками образовательных отношений и утверждает в установленном порядке согласно соответствующему локальному нормативному акту **индивидуальный учебный план** конкретного обучающегося (бакалавра) (*учебный план, обеспечивающий освоение конкретной основной образовательной программы высшего*

образования на основе индивидуализации её содержания с учётом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (бакалавра));
- устанавливает для конкретного обучающегося (бакалавра) по индивидуальному учебному плану **одинаковые дидактические единицы** — элементы содержания учебного материала, изложенного в виде утверждённой в установленном образовательной организацией порядке согласно соответствующему локальному нормативному акту рабочей программы учебной дисциплины, обязательного компонента разработанной и реализуемой Институтом основной профессиональной образовательной программы высшего образования — программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес-информатика** (направленность (профиль) «Электронный бизнес»), форма обучения — очная), как и для обучающего (бакалавра), осваивающего основную образовательную программу высшего образования в учебной группе;
- определяет в индивидуальном учебном плане конкретного обучающегося (бакалавра) **объём учебной дисциплины** с указанием количества академических часов/ ЗЕТ, выделенных на его контактную работу (групповую и (или) индивидуальную работу) с руководящими и (или) научно-педагогическими работниками, реализующими основную образовательную программу высшего образования;
- определяет в индивидуальном учебном плане конкретного обучающегося (бакалавра) количество академических часов/ ЗЕТ по учебной дисциплине, выделенных на его самостоятельную работу (*при необходимости*).
б) Для обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья и инвалида, осваивающего учебную дисциплину, обязательный компонент основной профессиональной образовательной программы высшего образования — программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес-информатика** (направленность (профиль) «Электронный бизнес»), форма обучения — очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации, утверждённой ректором Частного образовательного учреждения высшего образования «Высшая школа предпринимательства» 22.04.24, (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*), **Институт:**
- разрабатывает, согласовывает с участниками образовательных отношений и утверждает в установленном порядке согласно соответствующему локальному нормативному акту **индивидуальный учебный план** конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья/ инвалида (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*) (*учебный план, обеспечивающий освоение конкретной основной образовательной программы высшего образования на основе индивидуализации её содержания с учётом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (бакалавра)*);
- устанавливает для конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья содержание образования (**одинаковые дидактические единицы** — элементы содержания учебного материала, как и для обучающего (бакалавра), осваивающего основную образовательную программу высшего образования в учебной группе) и условия организации обучения, изложенного в виде утверждённой в установленном Институтом порядке согласно соответствующему локальному нормативному акту рабочей программы учебной дисциплины, обязательного компонента разработанной и реализуемой им адаптированной основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.05. Бизнес-информатика** (направленность (профиль) «Электронный бизнес»), форма обучения — очная), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (для конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья/ инвалида (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося*

(бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий));
- определяет в индивидуальном учебном плане конкретного обучающегося бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья/ инвалида (*при наличии факта зачисления такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*) **объём учебной дисциплины** с указанием количества академических часов/ ЗЕТ, выделенных на его контактную работу (групповую и (или) индивидуальную работу) с руководящими и (или) научно-педагогическими работниками, реализующими основную образовательную программу высшего образования;
- определяет в индивидуальном учебном плане конкретного обучающегося (бакалавра) с ограниченными возможностями здоровья/ инвалида (*при наличии факта зачисления в образовательную организацию такого обучающегося (бакалавра) с учётом конкретной (конкретных) нозологии (нозологий)*) количество академических часов/ ЗЕТ по учебной дисциплине, выделенных на его самостоятельную работу (*при необходимости*).

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Кузьмина Т. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие/ Кузьмина Т. В., 2012, Ай Пи Эр Медиа Режим доступа: http://iprbookshop.ru/645

2. Семенов В. А. Конфликтология [Электронный учебник]: История, теория, методология Учебное пособие/ Семенов В. А., 2012, Ай Пи Эр Медиа. -384 с. Режим доступа: http://iprbookshop.ru/6970

3. Цыбульская М. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие / Цыбульская М. В., 2011, Евразийский открытый институт. - 312 с.Режим доступа: http://iprbookshop.ru/10705

4. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов,

обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71180.html

5. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ О.А. Алексеев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — 978-5-905916-94-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/33853.html

Дополнительная литература:

6. Доника Д. Д. Конфликтология [Электронный учебник]: Основы конфликтологических знаний Учебное пособие/ Доника Д. Д., 2013, Волгоградский институт бизнеса, Вузовское образование. - 226 с. Режим доступа: http://iprbookshop.ru/11329

7. Клачкова О. А. Конфликтология [Электронный учебник]: Практикум/ Клачкова О. А., 2011, Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет. - 136 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22297

8. Цыбульская М. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие/ Цыбульская М. В., 2011, Евразийский открытый институт. - 312 с.Режим доступа: http://iprbookshop.ru/10705

9.2 Используемое программное обеспечение (*комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства*):

1. Microsoft Windows 10 (подписка MSDN 700593597, подписка DreamSparkPremium, 19.06.19) Adobe Acrobat Reader https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdfreader.html
2. Microsoft office 2010 (Лицензия № 49487295 от 19.12.2011) OpenOffice https://www.openoffice.org/ru/
3. Консультант Плюс PTC Mathcad Express https://www.mathcad.com/ru

9.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. -Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/

4. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/

5. Информационная системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки (ИС ЭКБСОН) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.vlibrary.ru/

9.4 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Европейская цифровая библиотека Europeana: http://www.europeana.eu/portal
2. КонсультантПлюс: справочно-поисковая система [Электронный ресурс]. - http://www.consultant.ru
3. Информационно-издательский центр по геологии и недропользованию Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации - ООО "ГЕОИНФОРММАРК": http://www.geoinform.ru
4. Информационно-аналитический центр «Минерал»: http://www.mineral.ru
5. Мировая цифровая библиотека: http://wdl.org/ru
6. Научная электронная библиотека «Scopus»: https://www.scopus.com
7. Научная электронная библиотека ScienceDirect: http://www.sciencedirect.com
8. Научная электронная библиотека «eLIBRARY»: https://elibrary.ru
9. Портал «Гуманитарное образование» http://www.humanities.edu.ru
10. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru
11. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru
12. Поисковые системы Yandex, Rambler, Yahoo и др.
13. Электронно-библиотечная система издательского центра «Лань»: https://e.lanbook.com/books
14. Электронная библиотека Российской Государственной Библиотеки (РГБ): http://elibrary.rsl.ru
15. Электронная библиотека учебников: http://studentam.net
16. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»: http://www.biblio-online.ru.
17. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт»»: http://rucont.ru
18. Электронно-библиотечная система http://www.sciteclibrary.ru

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно- наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)

Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающийся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 3): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Стол педагогического работника; Стул педагогического работника; Компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Интерактивная доска; Проектор	170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (39,2 кв.м., 1 этаж, помещение № 3)
Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающийся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 27): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Стол педагогического работника; Стул педагогического работника; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Интерактивная доска; Проектор; Сканер; Принтер	170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (31,1 кв.м., 2 этаж, помещение № 27)
Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающийся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 16): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Стол педагогического работника;	170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (31,4 кв.м., 2 этаж, помещение № 16)

Стул педагогического работника; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Интерактивная доска; Проектор; Сканер; Принтер	
Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 22): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Принтер; Сканер	170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (19,3 кв.м., 2 этаж, помещение № 22)
Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 14): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Принтер; Сканер	170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (22,5 кв.м., 1 этаж, помещение № 14)
Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 31): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в	170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (20,3 кв.м., 2 этаж, помещение № 31)

электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Принтер; Сканер	