

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Палиева Надежда Андреевна
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета
Дата подписания: 01.11.2025
Уникальный программный идентификатор:
c45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан психолого-педагогического
факультета, доктор педагогических наук, доцент
Палиева Н.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Бизнес-конфликтология

Направление подготовки	37.03.02 Конфликтология
Направленность (профиль)	Конфликт-менеджмент
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	6

Разработано

Старший преподаватель кафедры
социальной психологии и психологии
безопасности Кокорова С.Д.

Ставрополь 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины: усвоение студентами основных знаний о сущности конфликта как социально-психологического явления, причинах возникновения конфликтов в сфере бизнеса, в том числе с учетом межкультурного своеобразия общества; формирование способности анализировать конфликт, психологические аспекты поведения участников конфликта; знать и предлагать способы преодоления коммуникативных барьеров, определять условия интеграции в конфликте с учетом особенностей межкультурного взаимодействия, обусловленного различием деловых, этических, религиозных и ценностных систем участников конфликта.

Задачи освоения дисциплины:

1. Усвоение основных понятий конфликтологии; знание видов и причин возникновения конфликтов в сфере бизнеса; моделей анализа структуры и динамики конфликта, психологических основ поведения человека в конфликте.

2. Овладение способностью применять на практике полученные конфликтологические знания: анализировать конфликт в сфере бизнеса, применять диагностических процедуры для изучения конфликтных ситуаций и индивидуально-психологических особенностей бизнес партнеров как субъектов конфликтного взаимодействия.

3. Развитие способности к обозначению эффективных способов урегулирования конфликта, оптимизации конфликтного взаимодействия, преодоления коммуникативных барьеров.

4. Формирование способности учитывать межкультурное разнообразие общества и роль особенностей делового и межкультурного взаимодействия в возникновении и протекании конфликтов.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Бизнес конфликтология» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-5 Способен анализировать конфликтные ситуации в организациях, получать информацию о состоянии организации и ее сотрудников, давать экспертные заключения о конфликтогенном потенциале организации, разрабатывать технологии разрешения корпоративных конфликтов,	ИД-1 _{ПК-5} – определяет способы организации бесконфликтного социального взаимодействия	Определять способы эффективного межличностного взаимодействия
	ИД-2 _{ПК-5} – определяет методы минимизации конфликтогенного потенциала тактических и стратегических решений в управлении	Использует методы и технологии конфликтологии для принятия решений в управлении

конфликтов коммерческой деятельности организации бизнеса, минимизировать конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении	в и		
--	--------	--	--

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

Объем занятий: всего: 5 з.е. 180 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	98
Лекции/из них практическая подготовка	42
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	56
Самостоятельная работа	82
Формы контроля	
Экзамен	-
Зачет	-
Зачет с оценкой	+
Курсовая работа	нет

Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий *(если иное не установлено образовательным стандартом)*

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Формы текущего
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	Тема 1. Введение в бизнес-конфликтологию. <i>Выявляются основные теоретико-методологические подходы к исследованию бизнес-конфликтов. Рассматриваются эволюция технологий урегулирования конфликтов в коммерческой сфере.</i>	ПК-5	6	8	-	10	собеседование
2	Тема 2. Классификация конфликтов в коммерческой сфере. <i>Рассматривается понятие «социальная сфера», выделяются основные сферы социального взаимодействия, анализируется их конфликтогенный потенциал. Выявляются основные критерии классификации конфликтов в социальной сфере. Характеризуются такие сферы, как социально-политическая, трудовая, этническая, религиозная.</i>	ПК-5	6	8	-	10	собеседование

3	<p>Тема 3. Основные стратегии выхода из социальных конфликтов.</p> <p><i>Выявляются универсальные стратегии выхода из конфликта. Дается характеристика эффективности основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание, приспособление. Критерии разрешения конфликта. Этапы разрешения конфликта: информационный, аналитический, прогностический. Выбор стратегии: объективные и субъективные факторы.</i></p>	ПК-5	6	8	-	10	собеседование
4	<p>Тема 4. Экономические конфликты: специфика и технологии урегулирования.</p> <p><i>В лекции рассматривается специфика социально-политических конфликтов, их структура, уровни протекания: макро-, мезо-, микро-. Дается характеристика внешних социально-политических и внутривнутриполитических конфликтов. Рассматривается специфика институционализации разрешения социально-политических конфликтов. Выделяются эффективные технологии урегулирования социально-политических конфликтов.</i></p>	ПК-5	6	8	-	10	собеседование

5	<p>Тема 5. Конфликты в организациях бизнеса: специфика и технологии урегулирования.</p> <p><i>В лекции рассматриваются конфликты «руководитель-подчиненный». Типы конфликтов в организации. Причины конфликтов по «вертикали». Технологии регулирования конфликтами «по вертикали». Технологии предупреждения конфликтов в организации. Межличностные конфликты в организации. Технологии регулирования межличностных конфликтов в организации.</i></p>	ПК-5	6	8	-	10	собеседование
6	<p>Тема 6. Межгрупповые конфликты: специфика и технологии урегулирования</p> <p><i>В лекции рассматривается специфика межгруппового конфликта. Выявляются механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Роль идентичности в межгрупповом сравнении. Критерии классификации межгрупповых конфликтов. Рассматривается понятие «ксенофобия», ее роль в эскалации межгрупповых конфликтов. Выявляется специфика этнических и религиозных конфликтов. Характеризуются технологии урегулирования различных видов межгрупповых конфликтов.</i></p>	ПК-5	6	8	-	10	собеседование

7	<p>Тема 7. Инновационные конфликты: специфика и технологии урегулирования.</p> <p><i>В лекции рассматривается инновация как объект конфликта. Выявляется специфика инновационных межличностных конфликтов.</i></p> <p><i>Рассматриваются инновационные конфликты в истории. Раскрывается суть современных инновационных конфликтов.</i></p> <p><i>Рассматриваются инновационные конфликты в различных сферах социального взаимодействия: экономической, политической, социальной, профессиональной и др.</i></p>	ПК-5	6	8	-	12	собеседование
	ИТОГО за 6 семестр		42	56	-	82	
	ИТОГО		42	56	-	82	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершенный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. (Дополнительная лит-ра) Сорокина, Евгения Григорьевна. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Социальная работа" / Е. Г. Сорокина - 2-е изд., стер. - Москва: Академия, 2010. - 208 с.

2. (Дополнительная лит-ра) Курбатов, Владимир Иванович. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов - Изд. 2-е - Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. - 44

3. (Дополнительная лит-ра) Учебник по направлению Конфликтология / В.Н. Коновалов - Ростов-н/Д: Издательство Южного федерального университета, 2011. - 312 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=2410928.1.2>. Перечень дополнительной литературы:

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Информационный Интегрирующий Комплекс Южного федерального университета – [http://dbs.sfedu.ru/pls/rsu/rsu\\$ii\\$.startup](http://dbs.sfedu.ru/pls/rsu/rsuii.startup)

- Цифровой Кампус Южного федерального университета - <http://incampus.ru/>
Центр разрешения конфликтов (<http://www.conflictanet.ru/>);

Сибирский Центр конфликтологии
(<http://edu.headhunter.com.kz/company/647;jsessionid=fl69332ao0sh>);

Киевский Центр политических исследований и конфликтологии
(<http://www.analitik.org.ua/>);

Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)
(<http://uisrussia.msu.ru>);

Информационно-правовая система «Безопасность Москвы»
(http://www.ireb.ru/iss_doc);

КонсультантПлюс
(<http://www.consultant.ru/about/presscenter/bulletin/y2005/m04/>);

Российское образование. Федеральный портал
(http://www.edu.ru/index.php?page_id=162);

Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент
(<http://ecsocman.edu.ru/db/sect/3560.html>)

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) Адрес ресурса: http://uisrussia.msu.ru
2	1. https://psyera.ru/about - Гуманитарно-правовой портал «PSYERA» 2. https://psyfactor.org – Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения

Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета
Практическая подготовка	Осуществляется в структурных подразделениях университета и (или) в организациях, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с 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 задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (МТС-Линк), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия

или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.