

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
«*И*» августа 2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Конфликтология**

Направление подготовки  
**23.03.01 Технология транспортных процессов**

Направленность программы (профиль)  
**Организация перевозок и управление на воздушном транспорте**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

Целью освоения дисциплины (модуля) «Конфликтология» знание правил межличностной коммуникации, способствующие бесконфликтному взаимодействию; формирование у студентов знаний правовых, нормативных и организационных основ, обеспечивающих профилактику конфликтных ситуаций в перевозочном процессе и движении транспортных средств в различных условиях.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

–умение анализировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности;

–способность предотвращать конфликтные ситуации, возникающие в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия;

–овладение методами, приемами профилактики и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия;

–овладение правовыми, нормативными и организационными методами профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в перевозочном процессе.

Дисциплина (модуль) обеспечивает подготовку выпускника к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина (модуль) «Конфликтология» представляет собой дисциплину (модуль) по выбору, относящуюся к вариативной части Блока 1, дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата), профиль «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте».

Дисциплина (модуль) «Конфликтология» является обеспечивающей для дисциплин (модулей): «Управление персоналом», «Транспортная психология», «Культурология».

Дисциплина (модуль) изучается в 1 семестре.

### 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила и принципы коммуникации в устной и письменной формах.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять бесконфликтное межличностное и межкультурное взаимодействие.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками бесконфликтного межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах.</li> </ul>
Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы предотвращения и разрешения конфликтов.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать конфликтные ситуации, возникающие в коллективе в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>– предотвращать конфликтные ситуации, возникающие вследствие социальных, культурных, этнических, конфессиональных и иных различий.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами, приемами профилактики конфликтов;</li> <li>– навыками толерантного взаимодействия.</li> </ul>
Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы и методы самоорганизации и самообразования.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать принципы и методы самоорганизации и самообразования в области</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>профессиональной деятельности.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– практическими навыками самоорганизации и самообразования.</p>
Способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия (ПК-1)	<p><i>Знать:</i></p> <p>– методы разработки и внедрения технологических процессов, использования технической документации, распорядительных актов предприятия.</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>– планировать разработку и внедрение технологических процессов, использование технической документации, распорядительных актов предприятия.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– навыками разработки и внедрения технологических процессов, использования технической документации, распорядительных актов предприятия.</p>

#### 4 Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачётных единицы, 72 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		1
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	72	72
Контактная работа:	42	42
лекции	14	14
практические занятия	28	28
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	21	21
Промежуточная аттестация	9	9

## 5 Содержание дисциплины (модуля)

### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-5	ОК-6	ОК-7	ПК-1		
Тема 1. Предмет исследования конфликтологии.	8	+	-	+	-	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 2. Основные понятия конфликтологии.	8	+	+	-	-	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 3. Проблема типологии конфликта.	8	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 4. Человеческий фактор и поведение в конфликте.	8	+	+	-	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 5. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.	8	+	+	-	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 6. Управление конфликтом.	9	+	+	-	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 7. Переговоры как метод урегулирования конфликта.	8	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Т
Тема 8. Информационное противоборство в конфликте.	6	+	+	-	+	ПЗ, СРС	У, Т
Всего по дисциплине (модулю)	63						
Промежуточная аттестация	9						
Итого по дисциплине (модулю)	72						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, У – устный опрос, Д – доклад, Т – тест.

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины (модуля) и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Предмет исследования конфликтологии.	2	4	-	-	2	-	8
Тема 2. Основные понятия конфликтологии.	2	4	-	-	2	-	8
Тема 3. Проблема типологии конфликта.	2	4	-	-	2	-	8
Тема 4. Человеческий фактор и поведение в конфликте.	2	4	-	-	2	-	8
Тема 5. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.	2	4	-	-	2	-	8
Тема 6. Управление конфликтом.	2	4	-	-	3	-	9
Тема 7. Переговоры как метод урегулирования конфликта.	2	2	-	-	4	-	8
Тема 8. Информационное противоборство в конфликте.	-	2	-	-	4	-	6
Всего по дисциплине (модулю)	14	28	-	-	21	-	63
Промежуточная аттестация							9
Итого по дисциплине (модулю)							72

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

## 5.3 Содержание дисциплины (модуля)

### Тема 1. Предмет исследования конфликтологии

Конфликтология как область научного знания, ее предмет и задачи. Сложности определения понятия "конфликт". История становления конфликтологии. Место конфликтологии в системе социо-гуманитарного знания. Формирование отечественной школы конфликтологии. Основные научные направления современной конфликтологии. Исследовательские и учебные центры США, Западной Европы, России.

### Тема 2. Основные понятия конфликтологии

Понятие и сущность социального конфликта. Причины возникновения конфликтов. Границы конфликта. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Структура конфликта: предмет, объект, участники, среда конфликта. Характеристики участников конфликта. Социально-политическая, психологическая и физическая среда конфликта. Основные стадии динамики конфликта. Предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, завершение, постконфликтный период.

### **Тема 3. Проблема типологии конфликта**

Критерии классификации конфликтов: Участники, сфера возникновения, причины. Межличностный конфликт. Конфликт личность-группа. Межгрупповой конфликт. Конфликт в малых социальных группах. Организационные конфликты. Анализ конфликтных ситуаций в организациях сферы производства и управления на транспорте. Этнические и политические конфликты. Ресурсные, статусно-ролевые и ценностные конфликты.

### **Тема 4. Человеческий фактор и поведение в конфликте**

Человеческий фактор в конфликте, и особенности его воздействия. Психологические особенности личности, влияющие на развитие конфликтов. Психологические доминанты поведения. Влияние темперамента и характера на конфликтное поведение. Понятие психологической несовместимости. Самооценка личности. Неадекватные оценки и искаженное восприятие ситуации. Манеры поведения. Акцентуация характера и типы конфликтных личностей.

Характеристика основных стилей поведения: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Понятие «ассертивное поведение». Тест К. Килмена. Односторонние и совместные действия сторон в конфликте.

### **Тема 5. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях**

Коммуникации как источник конфликта. Конфликт как процесс коммуникации. Механизм искажения информации в конфликтных ситуациях. Основные функции коммуникаций. "Барьеры" коммуникаций. Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации (недостаток информации, ограниченность коммуникаций и пр.). Установление каналов коммуникации в конфликте. Виды каналов коммуникации (прямые и непрямые каналы коммуникации, официальные и неофициальные каналы). Проблема выбора каналов коммуникации.

### **Тема 6. Управление конфликтом**

Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Проблема прогнозирования и предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликтов. Институционализация конфликтов. Легитимизация конфликтов. Структурирование конфликтующих групп. Основные формы регулирования и разрешения конфликтов. Понятия «третья сторона в урегулировании конфликта», «посредничество», «оказание «добрых услуг», «наблюдение за ходом переговоров», «арбитраж». Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Виды посредничества.

Принудительные меры со стороны посредника при урегулировании конфликтов.

### **Тема 7. Переговоры как метод урегулирования конфликта**

Переговоры: понятие, виды функции. Основные этапы переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. «Позиционный торг» и «конструктивные» переговоры. Тактические приемы, используемые в переговорном процессе. Приемы психологического воздействия в переговорах.

Влияние культурного фактора на стиль ведения переговорного процесса. Особые случаи в ведении переговоров: многосторонние переговоры, переговоры на высшем уровне. Переговоры в условиях неравенства сил.

### **Тема 8. Информационное противоборство в конфликте**

Информационные войны в современных конфликтах. Принципы организации собственного информационного потока. Связи с общественностью как средство профилактики, регулирования и минимизации последствий конфликтов. Пиар-методы антикризисной деятельности.

## **5.4 Практические занятия (семинары)**

Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Концепции социального конфликта.	2
1	Практическое занятие 2. Анализ структуры конфликта.	2
2	Практическое занятие 3. Анализ динамики конфликта.	2
2	Практическое занятие 4. Межличностные конфликты.	2
3	Практическое занятие 5. Виды организационных конфликтов.	2
3	Практическое занятие 6. Политические и этнические конфликты.	2
4	Практическое занятие 7. Человеческий фактор в конфликте.	2
4	Практическое занятие 8. Стратегии поведения в межличностном конфликте.	2
5	Практическое занятие 9. Предотвращение и разрешение межличностного конфликта.	2
5	Практическое занятие 10. Нарушение коммуникаций	2



Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (часы)
	как причина конфликта.	
6	Практическое занятие 11. Роль культурного фактора в конфликтном взаимодействии.	2
6	Практическое занятие 12. Преодоление барьеров коммуникации.	2
7	Практическое занятие 13. Основные подходы профилактики конфликтов.	2
8	Практическое занятие 14. Методы разрешения конфликтов.	2
Итого по дисциплине (модулю)		28

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 3, 4, 5 - 8] 2. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 3, 5 - 8] 2. Подготовка к устному опросу.	2
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 5 - 8] 2. Подготовка к устному опросу.	2
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 4, 5- 8] 2. Подготовка к устному опросу.	2
5	1. Самостоятельный поиск, анализ	2

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1,2,3, 5 - 8] 2. Подготовка к устному опросу.	
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 3, 4, 5 - 8] 2. Подготовка к устному опросу.	3
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [3, 4, 5 - 8] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к тесту.	4
8	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2 - 8] 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к тесту.	4
Итого по дисциплине (модулю)		21

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учеб. для вузов [Текст] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2013. - 512с. Количество экземпляров 20.

2. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва: Издательство Юрайт, 2015. — 282 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5275-9 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/konfliktologiya-v-socialnoy-rabote-384875>.

б) дополнительная литература:

3. Руденко, А.М. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/70131>.

4. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — Москва: ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/44272>.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://window.edu.ru/>, (дата обращения: 15.05.2017).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

6. Издательство «Юрайт». Официальный сайт издательства [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://urait.ru>.

7. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

8. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Для обеспечения учебного процесса используется аудитории № 306, оборудованная:

- мультимедийный проектор AcerX1261P – 1 шт.;
- ноутбук Asus – 1 шт.;
- экран Lumien Master picture 180\*180 – 1 шт.

Для проведения лекционных и практических занятий используются демонстрационные программы, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных

и актуальных научных знаний. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы, видеоматериалы.

Практическое занятие выполняется в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала. Практическое занятие предполагает анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем по темам дисциплины. Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий, самостоятельная работа с литературой и периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала, подготовку к тестам, к устным опросам.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля).

Текущий контроль успеваемости включает устные опросы, тесты по темам дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (модуля) проводится в виде зачета в 1 семестре. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины (модуля).

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов не применяется.

## **9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

### **Этапы формирования компетенций**

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <p>лекции;</p> <p>практические занятия по темам теоретического содержания;</p> <p>самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания</p>	<p>ОК-5</p> <p>ОК-6</p> <p>ОК-7</p> <p>ПК-1</p>
<p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <p>работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями и проч. из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.;</p> <p>самостоятельная работа по подготовке к устным опросам, тестированию.</p>	<p>ОК-5</p> <p>ОК-6</p> <p>ОК-7</p> <p>ПК-1</p>
<p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <p>устные опросы;</p> <p>тесты;</p> <p>зачет.</p>	<p>ОК-5</p> <p>ОК-6</p> <p>ОК-7</p> <p>ПК-1</p>

### **Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

#### *Устный опрос*

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Устный опрос проводится, как правило, в течение 10 минут. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

При оценке опроса анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу и т.д.

Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность применения практических методов и приемов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала.

### *Тестирование*

Тестирование проводится, как правило, в течение 10 минут по темам в соответствии с данной программой и предназначено для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущей лекции.

### *Зачет*

Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение зачета состоит из ответов на вопросы билета. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля.

## **9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине (модулю)**

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

## **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам (модулям)**

Дисциплина (модуль) «Конфликтология» изучается обучающимися в 1 семестре, в связи с этим входной контроль остаточных знаний не проводится.

## **9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

### **Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний	Посещение лекционных и практических занятий. Ведение конспекта лекций. Участие в обсуждении теоретических вопросов тем на практических	Посещаемость не менее 90 % лекционных и практических занятий. Наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение. Степень участия в обсуждении

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
	занятиях. Наличие на практических занятиях требуемых материалов (учебная литература, конспекты и проч.).	теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии. Требуемые для занятий материалы (учебная литература, конспекты и проч.) в наличии.
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний	Составление конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям, устным опросам, тестированию.	Наличие конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям, устным опросам и тестированию выполнена.
Этап 3. Проверка усвоения материала	Готовность обучающегося к участию в практических занятиях (интеллектуальная, материально-техническая). Активность и эффективность участия обучающегося на каждом практическом занятии. Готовность к устным опросам и тестированию. Зачет.	Степень интеллектуальной готовности обучающегося к участию в практических занятиях. Требуемые для практических занятий материалы (учебная литература, конспекты и т.п.) в наличии. Степень активности и эффективности участия обучающегося на каждом практическом занятии. Устные опросы и тестирование текущего контроля пройдены в установленное время. Зачет сдан в установленное время.

### Шкалы оценивания

#### *Устный опрос*

«Отлично»: обучающийся четко и ясно, по существу дает ответ на поставленный вопрос.

«Хорошо»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы.

«Удовлетворительно»: обучающийся не сразу дал верный ответ, но смог дать его правильно при помощи ответов на наводящие вопросы.

«Неудовлетворительно»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.

#### *Тестирование*

«Отлично»: правильные ответы даны на не менее чем 85 % вопросов.

«Хорошо»: правильные ответы даны на не менее чем 75 % вопросов.

«Удовлетворительно»: правильные ответы даны на не менее чем 60% вопросов.

«Неудовлетворительно»: правильные ответы даны на 59% вопросов и менее.

#### *Зачет*

«Зачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены логически и лексически грамотно, полные и аргументированные. Студент отвечает на дополнительные вопросы. При этом допускается незначительное нарушение логики изложения материала, а также не более двух неточностей при аргументации своей позиции, неполные или неточные ответы на дополнительно заданные вопросы.

«Незачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены не логично и лексически не грамотно, не полные и не аргументированные. Студент не отвечает на дополнительные вопросы.

### **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине (модулю)**

#### **Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

##### *Вопросы устного опроса:*

1. Основные этапы развития теории конфликта.
2. Исследования конфликта в философии античности.
3. Подходы к пониманию конфликта в эпоху средневековья.
4. Теория конфликта Т. Гоббса.
5. Теория конфликта Ж-Ж. Руссо.
6. Основные направления исследований в современной конфликтологии.
7. Определение понятия «Социальный конфликт».
8. Определение понятия «структура конфликта».
9. Определение понятия «динамика конфликта».
10. Определение понятия «функции конфликта».
11. Основные подходы к типологии конфликта.
12. Основные критерии классификации конфликта.
13. Пространственная типология конфликта.
14. Временная типология конфликта.
15. Субъектная типология конфликта.
16. Объектная типология конфликта.
17. Функциональная типология конфликта
18. Основные личностные факторы конфликта.
19. Психологические доминанты поведения.
20. Ценностные ориентации как личностный фактор конфликта.



21. Потребности, интересы, цели как личностные факторы конфликта.
22. Классификация типов темперамента.
23. Классификация типов характера К. Юнга
24. Теория акцентуации К. Леонгарда.
25. Определение понятия «коммуникация»
26. Основные модели социальной коммуникации.
27. Виды социальных коммуникаций.
28. Барьеры коммуникаций в конфликте.
29. Приемы преодоления коммуникативных барьеров в конфликте.
30. Прогнозирование конфликта как подход к управлению конфликтом.
31. Методы профилактики конфликта.
32. Разрешение и регулирование конфликта.
33. Основные стратегии регулирования конфликта.
34. Переговоры: понятие, виды.
35. Функции переговоров.
36. Основные стратегии ведения переговоров
37. Динамика переговорного процесса.
38. Приемы воздействия на оппонента в переговорном процессе.
39. Понятия «информационное противоборство» и «информационная война»
40. Виды информационных войн.
41. История ведения информационных войн
42. Средства и методы информационного противоборства.
43. Методы пропаганды и контрпропаганды в информационных войнах

*Типовые тесты:*

1. Кто является автором теории классового конфликта?
  - 1) К. Маркс;
  - 2) Г. Зиммель;
  - 3) Т. Гоббс;
  - 4) Ж-Ж. Руссо;
  
2. Какой философ является автором понятий «война всех против всех», «человек человеку волк»?
  - 1) Г. Гегель;
  - 2) Л. Фейербах;
  - 3) Т. Гоббс;
  - 4) Вольтер.
  
3. Философы какой исторической эпохи впервые выдвинули идею о том, что противоборство – свойство бытия?

- 1) Эпохи античности;
- 2) Эпохи средневековья;
- 3) Эпохи Возрождения;
- 4) Эпохи нового времени.

4. Что такое «акцентуированная личность»?

- 1) личность с повышенной самооценкой;
- 2) личность с заниженной самооценкой;
- 3) личность с преобладанием какой-то черты характера, влияющей на поведение;
- 4) невротическая личность.

5. Что из нижеперечисленного не является механизмом психологической защиты личности?

- 1) сублимация;
- 2) регрессия;
- 3) замещение;
- 4) конформизм.

6. Что является главным объектом политического конфликта?

- 1) религиозные ценности;
- 2) идеологические ценности;
- 3) власть;
- 4) природные ресурсы.

7. Что такое «фрустрация»?

- 1) Переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения.
- 2) Склонность изменять свое мнение под влиянием других людей.
- 3) Перевод деятельности в одобряемое обществом направление.
- 4) Нарушение общественных норм.

8. Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?

- 1) помощник;
- 2) посредник;
- 3) арбитр;
- 4) третейский судья;
- 5) наблюдатель.

9. Как называется процесс облегчения взаимодействия партнеров, повышения эффективности группового взаимодействия?

- 1) синхронизация;

- 2) апперцепция;
- 3) фасилитация;
- 4) медиация;
- 5) коммуникация.

10. В каких случаях лучше всего обратиться к медиатору?

- 1) стороны не использовали все доступные им средства переговоров;
- 2) по-разному трактуются критерии оценки;
- 3) одной из сторон нанесен серьезный ущерб;
- 4) стороны изначально отстаивают взаимоисключающие интересы.

### **Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

*Примерные вопросы, выносимые на зачет:*

1. Становление конфликтологии как науки. Предмет конфликтологии.
2. Исследовательские методы конфликтологии.
3. Понятие конфликта, типы конфликтов.
4. Карта анализа конфликта (структура конфликта).
5. Объективные элементы конфликта.
6. Личностные элементы конфликта.
7. Причины конфликтов: объективные и личностные факторы.
8. Функции конфликта.
9. Динамика конфликта.
10. Внутриличностный конфликт: виды, причины, последствия.
11. Теории внутриличностного конфликта.
12. Межличностный конфликт: особенности, стили поведения, динамика, функции.
13. Особенности личности как факторы межличностного конфликта.
14. Конфликт как коммуникационная модель.
15. Межличностные конфликты в семье.
16. Межличностные конфликты в организации.
17. Производственные и трудовые конфликты.
18. Межгрупповые конфликты: особенности, виды.
19. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.
20. Политические конфликты: сущность, виды, субъекты.
21. Этнические конфликты: основные причины возникновения, специфика.
22. Международные конфликты.
23. Социальные конфликты в современном российском обществе.
24. Информационное противоборство в конфликте.
25. Управление конфликтом: понятие, методы.

26. Посредничество в разрешении конфликта.
27. Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика.
28. Этапы подготовки переговоров.
29. Основные стратегии ведения переговоров.
30. Тактические приемы, используемые в переговорном процессе.
31. Концепция цивилизационного конфликта С. Хантингтона.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучение дисциплины (модуля) «Конфликтология» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения

соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме. В рамках практического занятия могут быть проведены: устный опрос, тестирование и т. п. (п. 9.6).

Современное обучение предполагает, что существенную часть времени при освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Такой метод обучения способствует творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками. Обучающимся необходимо развивать в себе способность работать с массивами информации и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения.

Самостоятельная работа студента включает в себя (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала;
- подготовку к устным опросам (вопросы устного опроса в п. 9.6);
- подготовку к тестам ( типовые тесты в п. 9.6).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета. Примерные вопросы, выносимые на зачет по дисциплине (модулю) «Конфликтология» приведен в п. 9.6.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и с учетом рекомендаций ПрООП ВО по направлению подготовки (специальности) 23.03.01 «Технология транспортных процессов», профилю (специализации) «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «     » 201\_\_ года, протокол № \_\_\_\_

Разработчики:

к.с.н., доцент

Таджибова Л.Н.

---

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)*

Заведующий кафедрой:

к.ф.н., доцент

Майор М.Н.

---

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)*

Программа согласована:

Декан факультета

к.ф.н., доцент

Майор М.Н.

---

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы декана факультета)*

Начальник учебного управления

Буланова О.С.

---

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы начальника учебного управления)*

Начальник учебно-методического управления

к.т.н.

Богданов В.Г.

---


*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы начальника учебно-методического управления)*

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата).

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1 «Философии и социальных коммуникаций» «15» июня 2017 года, протокол № 11.

Разработчики:

к.ф.н., доцент

  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Сидорова Е.И.

Заведующий кафедрой № 1 «Философии и социальных коммуникаций»

к.ф.н., доцент

  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Майор М.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.т.н.

  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Коникова Е.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «21» января 2015 года, протокол № 9.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10

(в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»)