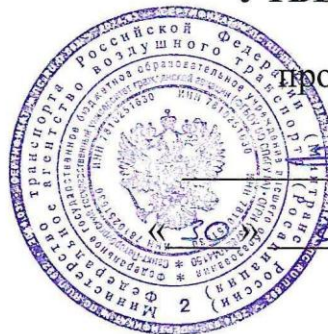


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
**ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

**УТВЕРЖДАЮ**



Первый  
проректор  проректор  
по учебной работе  
Н.Н.Сухих

25 августа 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки  
**25.03.03 Аэронавигация**

Направленность программы (профиль)  
**Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Конфликтология» являются формирование у обучающихся знаний основных теорий социального конфликта, методов разрешения конфликтов, способности к сотрудничеству и бесконфликтному общению.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование знаний об основных теориях социального конфликта, о различных видах конфликтов, о существующих подходах и методиках предупреждения и разрешения конфликтов;

- приобретение умений анализировать конфликтные ситуации, возникающие в сфере повседневной и профессиональной деятельности, применяя теоретические знания;

- овладение навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих во время работы в коллективе.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Конфликтология» представляет собой дисциплину, относящуюся к Факультативам.

Дисциплина изучается на 1 курсе.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способность и готовность к социальному взаимодействию с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами (ОК-17)	<i>Знать:</i> – основные принципы конструктивного взаимодействия с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами; <i>Уметь:</i> – адаптироваться в коллективе, общности; <i>Владеть:</i> – навыками сотрудничества и партнерства.
Готовность к сотрудничеству и разрешению конфликтов, к толерантности,	<i>Знать:</i> – методы предотвращения и разрешения конфликтов; <i>Уметь:</i>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
социальной мобильности (ОК-18)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать конфликтные ситуации, возникающие в коллективе в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>– предотвращать конфликтные ситуации, возникающие вследствие культурных, этнических 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 и социальной мобильности.</li> </ul>

#### 4 Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины «Конфликтология» составляет 1 зачётную единицу, 36 академических часов.

Наименование	Всего часов	Курс
		1
Общая трудоёмкость дисциплины	36	36
контактная работа, всего	4	4
лекции	2	2
практические занятия	2	2
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	28	28
Промежуточная аттестация	4	4

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-17	ОК-18		
Тема 1 Предмет исследования конфликтологии.	4	+		Л, ПЗ, СРС	У
Тема 2 Основные понятия	4	+	+	Л, ПЗ,	У, Д

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-17	ОК-18		
конфликтологии.				СРС	
Тема 3 Проблема типологии конфликта.	4	+	+	ПЗ, СРС	
Тема 4 Человеческий фактор и поведение в конфликте.	4	+	+	ПЗ, СРС	
Тема 5 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.	4	+	+	ПЗ, СРС	
Тема 6 Управление конфликтом.	4	+	+	СРС	
Тема 7 Переговоры как метод урегулирования конфликта.	4	+	+	СРС	
Тема 8 Информационное противоборство в конфликте.	4	+	+	СРС	
Итого по дисциплине	32				
Промежуточная аттестация	4				Э
Общая трудоемкость дисциплины	36				

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, У – устный опрос, Д – доклад

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1 Предмет исследования конфликтологии.	2	–	–	–	2	–	4
Тема 2 Основные понятия конфликтологии.	–	2	–	–	2	–	4
Тема 3 Проблема типологии конфликта.	–	–	–	–	4	–	4
Тема 4 Человеческий фактор и поведение в конфликте.	–	–	–	–	4	–	4
Тема 5 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.	–	–	–	–	4	–	4
Тема 6 Управление конфликтом.	–	–	–	–	4	–	4
Тема 7 Переговоры как метод урегулирования конфликта.	–	–	–	–	4	–	4
Тема 8 Информационное противоборство в конфликте	–	–	–	–	4	–	4

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Итого по дисциплине	2	2	–	–	28	–	32
Промежуточная аттестация							4
Всего по дисциплине							36

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

### **5.3 Содержание дисциплины**

#### **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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. Концепции социального конфликта. Анализ структуры конфликта. Межличностные конфликты. Человеческий фактор в конфликте. Нарушение коммуникаций как причина конфликта.	2
Итого по дисциплине		2

## 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала “Этапы становления конфликтологии” (конспект лекций и рекомендуемая литература [1, 3, 4, 7-11]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
2	1. Изучение теоретического материала по теме «Основные понятия конфликтологии». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,3,4,5, 7-11]. 2. Подготовка к выступлениям с докладами. 3. Подготовка к устному опросу.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме «Проблема типологии конфликтов». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,5, 7-10].	4
4	1. Изучение теоретического материала по теме «Человеческий фактор и поведение в конфликте». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,4, 7-11].	4
5	1. Изучение теоретического материала по теме «Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,5, 8-11].	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
6	1.Изучение теоретического материала по теме «Управление конфликтом». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [2,3,4,5,6, 9-11].	4
7	1.Изучение теоретического материала по теме «Переговоры как метод урегулирования конфликта». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [3,4,5,6. 9-11].	4
8	1.Изучение теоретического материала по теме «Информационное противоборство в конфликте». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [2-6, 9-11].	4
Итого по дисциплине		32

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Анцупов, А.Я. **Конфликтология** [Текст]. Анцупов, А.Я., Шипилов А.И. - СПб.: Питер, 2013. - 528 с. - ISBN978-5-496-00113-7 — Количество экземпляров – 15.

2. Охременко, И. В. **Конфликтология** : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/konfliktologiya-4090083>

3. Бунтовская, Л.Л. **Конфликтология**: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/konfliktologiya-406682>

б) дополнительная литература:

4. Иванова, О. А. **Конфликтология в социальной работе** : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 282 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/konfliktologiya-v-socialnoy-rabote-405129>



5. Кашапов, М. М. **Основы конфликтологии** : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 115 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05000-4. — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/osnovy-konfliktologii-408419>

6. Сирота, Н. М. **Политическая конфликтология** : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2. — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/politicheskaya-konfliktologiya-403866>

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

7. **Библиотека «Гумер» - гуманитарные науки** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.gumer.info/>, свободный (дата обращения: 20.12.2016).

8. **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 20.12.2016).

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

9. **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 20.12.2016).

10. **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 20.12.2016).

11. **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения: 20.12.2016).

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория с проектором и доступом в интернет (ауд. № 306, ауд. № 400).

Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУ ГА.

Электронная библиотека кафедры №1.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Конфликтология» используются классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия основных вопросов теории конфликта. На лекции концентрируется внимание студентов на наиболее сложных 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.

Практические занятия проводятся в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции. На практическом занятии производится решение задач в области управления конфликтом, организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Конфликтология» с конкретными ситуациями.

Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Аэронавигация».

Практические занятия проводятся в интерактивной форме, когда учебный процесс организован таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания. Они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и о чем думают, при этом активность преподавателя уступает место активности обучаемых – задачей преподавателя становится создание условий для их инициативы. В ходе диалогового обучения студенты учатся критически мыслить, решать проблемы управления организациями на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях. Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа с периодическими изданиями и научной литературой, в том числе находящимися

в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, подготовка докладов, подготовка к тестам.

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

Фонд оценочных средств дисциплины «Конфликтология» представляет собой комплекс методических и контрольных измерительных материалов, предназначенных для определения качества результатов обучения и уровня сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения данной дисциплины. В свою очередь, задачами использования фонда оценочных средств являются осуществление как текущего контроля успеваемости студентов, так и промежуточной аттестации в форме зачета. Фонд оценочных средств дисциплины «Конфликтология» включает: устные опросы, доклады.

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

Доклад – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной, учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 1 семестре. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответ на 3 вопроса из предлагаемого перечня (п. 9.6.). К моменту сдачи зачета должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетную единицу, 36 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет (на 1 курсе).

Тема/вид учебных занятий	Количество баллов	Срок	Примечание
--------------------------	-------------------	------	------------

(оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	минимальное значение	максимальное значение	контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	
<b>Тема 1</b>	<b>20</b>	<b>30</b>		
Лекция 1	20	30		У
<b>Тема 2</b>	<b>25</b>	<b>40</b>		
Практическое занятие 1	25	40		У, Д
<b>Тема 3</b>				
<b>Тема 4</b>				
<b>Тема 5</b>				
<b>Тема 6</b>				
<b>Тема 7</b>				
<b>Тема 8</b>				
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Премиальные виды деятельности</b>				
Участие в конференции по темам дисциплины		10		
Научная публикация по темам дисциплины		10		
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>		<b>20</b>		
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>		<b>120</b>		
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по балльно-рейтинговой системе</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «неудовлетворительно»		

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

Баллы выставляются следующим образом:

- 1) на лекционном занятии:
  - 5 баллов – посещение лекционного занятия;
  - 5-10 баллов – ведение конспекта лекционного занятия;
  - 2,5 балла – присутствие при проведении устного опроса;
  - 10-15 баллов – участие в устном опросе;
- 2) на практическом занятии:
  - 5 баллов – посещение лекционного занятия;
  - 5-10 баллов – ведение конспекта лекционного занятия;
  - 10 баллов – присутствие при проведении устного опроса;
  - 11-15 баллов – участие в устном опросе;
  - 5 баллов – присутствие на выступлениях с докладами
  - 6-10 баллов – выступление с докладом.

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

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

### 9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Входной контроль не проводится.

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

Критерии	Этапы формирования компетенции	Показатели оценивания компетенций
<i>Способность и готовность к социальному взаимодействию с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами (ОК-17)</i>		
Знать: - основные принципы конструктивного взаимодействия с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами;	1 этап формирования	– знание основных принципов конструктивного взаимодействия с обществом;
	2 этап формирования	– знание основных принципов конструктивного взаимодействия с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами;
Уметь: - адаптироваться в коллективе, общности;	1 этап формирования	– умение определить основные принципы конструктивного взаимодействия с обществом;
	2 этап	– умение определить основные

Критерии	Этапы формирования компетенции	Показатели оценивания компетенций
	формирования	принципы конструктивного взаимодействия с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами;
Владеть: - навыками сотрудничества и партнерства.	1 этап формирования	– владение навыками сотрудничества в группе;
	2 этап формирования	– владение навыками сотрудничества, партнерства и адаптации в группе.
<i>готовность к сотрудничеству и разрешению конфликтов, к толерантности, социальной мобильности (ОК-18)</i>		
Знать: - методы предотвращения и разрешения конфликтов;	1 этап формирования	– знание методов предотвращения конфликтов;
	2 этап формирования	– знание методов предотвращения и разрешения конфликтов;
Уметь: - анализировать конфликтные ситуации, возникающие в коллективе в процессе профессиональной деятельности; - предотвращать конфликтные ситуации, возникающие вследствие культурных, этнических и иных различий.	1 этап формирования	– умение анализировать конфликтные ситуации, возникающие в коллективе в процессе профессиональной деятельности.
	2 этап формирования	– умение предотвращать конфликтные ситуации, возникающие вследствие культурных, этнических и иных различий.
Владеть: - методами, приемами профилактики конфликтов; - навыками толерантного взаимодействия и социальной мобильности.	1 этап формирования	– владение методами профилактики и разрешения конфликтов;
	2 этап формирования	– готовность к толерантному взаимодействию и социальной мобильности.

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за зачет – 30. Минимальное количество баллов, полученных студентом за зачет – 15 баллов.
2. При наборе менее 15 баллов – зачет не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3. Зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета.
4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:
- *1 балл*: студент дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям;
  - *2 балла*: ответ студента на вопрос неудовлетворителен, студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;
  - *3 балла*: ответ студента на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, студент не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;
  - *4 балла*: студент демонстрирует минимальные знания основных положений вопроса в пределах лекционного материала;
  - *5 баллов*: студент демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;
  - *6 баллов*: студент демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;
  - *7 баллов*: студент демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры;
  - *8 баллов*: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;
  - *9 баллов*: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

- *10 баллов*: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

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

### **9.6.1 Контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости в форме устного опроса**

#### **Тема 1 Предмет исследования конфликтологии**

- 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

#### **Тема 2 Основные понятия конфликтологии**

- 1 Определение понятия «Социальный конфликт»
- 2 Определение понятия «структура конфликта»
- 3 Определение понятия «динамика конфликта»
- 4 Определение понятия «функции конфликта»
- 5 Основные подходы к типологии конфликта

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

- 1 Основные критерии классификации конфликта
- 2 Пространственная типология конфликта
- 3 Временная типология конфликта
- 4 Субъектная типология конфликта
- 5 Объектная типология конфликта
- 6 Функциональная типология конфликта

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

- 1 Основные личностные факторы конфликта
- 2 Психологические доминанты поведения
- 3 Ценностные ориентации как личностный фактор конфликта
- 4 Потребности, интересы, цели как личностные факторы конфликта
- 5 Классификация типов темперамента
- 6 Классификация типов характера К. Юнга
- 7 Теория акцентуации К. Леонгарда

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



- 1 Определение понятия «коммуникация»
- 2 Основные модели социальной коммуникации
- 3 Виды социальных коммуникаций
- 4 Барьеры коммуникаций в конфликте
- 5 Приемы преодоления коммуникативных барьеров в конфликте

#### **Тема 6 Управление конфликтом**

- 1 Прогнозирование конфликта как подход к управлению конфликтом
- 2 Методы профилактики конфликта
- 3 Разрешение и регулирование конфликта
- 4 Основные стратегии регулирования конфликта

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

- 1 Переговоры: понятие, виды
- 2 Функции переговоров
- 3 Основные стратегии ведения переговоров
- 4 Динамика переговорного процесса
- 5 Приемы воздействия на оппонента в переговорном процессе

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

- 1 Понятия «информационное противоборство» и «информационная война»
- 2 Виды информационных войн.
- 3 История ведения информационных войн
- 4 Средства и методы информационного противоборства
- 5 Методы пропаганды и контрпропаганды в информационных войнах

#### **Перечень типовых тем докладов**

- 1 Понятие конфликта, типы конфликтов
- 2 Карта анализа конфликта (структура конфликта)
- 3 Причины конфликтов: объективные и личностные факторы
- 4 Функции конфликта
- 5 Динамика конфликта
- 6 Межличностные конфликты в семье
- 7 Межличностные конфликты в организации
- 8 Производственные и трудовые конфликты
- 9 Межгрупповые конфликты: особенности, виды
- 10 Причины возникновения межгрупповых конфликтов
- 11 Политические конфликты: сущность, виды, субъекты
- 12 Этнические конфликты: основные причины возникновения, специфика
- 13 Международные конфликты
- 14 Управление конфликтом: понятие, методы
- 15 Посредничество в разрешении конфликта
- 16 Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика
- 17 Этапы подготовки переговоров
- 18 Основные стратегии ведения переговоров
- 19 Тактические приемы, используемые в переговорном процессе

## 20 Концепция цивилизационного конфликта С. Хантингтона

### **9.6.2 Контрольные вопросы для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

- 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**

Изучение дисциплины «Конфликтология» 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.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем конфликтологии.

Практические занятия по дисциплине «Конфликтология» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки анализа конфликтных ситуаций в различных сферах деятельности, в том числе профессиональной. Темы практических занятий 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 цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

В рамках практического занятия обучающиеся обсуждают доклады и вопросы, разбирают практические ситуации самостоятельно или при помощи преподавателя. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при рассмотрении конкретных ситуаций, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов. В рамках практического занятия могут быть проведены: слушание и обсуждение докладов, устный опрос.

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться самостоятельно работать с информацией. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения (т. е. информационную культуру), для достижения этой цели, организуется самостоятельная работа обучающихся. Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся при изучении настоящей учебной дисциплины является выработка ими навыков работы с научной и учебной литературой, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации. В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками.

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения. Систематичность занятий предполагает равномерное, по

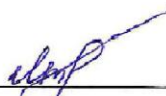
возможности в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6 настоящей РПД, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения данной дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 161000 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры №1 «Философии и социальных коммуникаций», 18 января 2016 года, протокол № 6

Разработчики:

к.с.н.



Гаджибова Л.Н.

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

Заведующий кафедрой № 1 "Философии и социальных коммуникаций":

к.ф.н., доцент



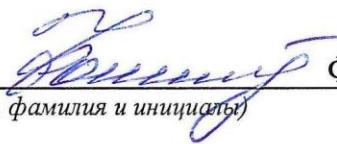
Майор М. Н.

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

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.э.н., доцент



Фомина И. А.

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

Программа одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета 20 января 2016 года, протокол № 3.

Программа с изменениями и дополнениями (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017г.№ 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры») рассмотрена и согласована на заседании Учебно-методического совета Университета «30»августа 2017 года, протокол № 10.

