

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

«14» февраля 2018 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Конфликтология

Направление подготовки:

**23.03.01 Технология транспортных процессов**

Направленность программы (профиль):

**Транспортная логистика**

Квалификация (степень) выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

Санкт-Петербург  
2018

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Конфликтология» являются:

- 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 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 обеспечивает подготовку выпускника к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Конфликтология» представляет собой дисциплину по выбору Вариативной части Блока 1 дисциплин ООП ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов» (бакалавриат), профиль «Транспортная логистика».

Дисциплина «Конфликтология» обеспечивает подготовку к сдаче и к процедуре защиты выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается во 2 семестре.

### 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
<p>1 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила межличностной коммуникации, способствующие бесконфликтному взаимодействию;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- предотвращать конфликтные ситуации, возникающие в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами, приемами профилактики и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия.</li> </ul>
<p>2. Способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения (ПК – 13)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые, нормативные и организационные основы, обеспечивающие профилактику конфликтных ситуаций в перевозочном процессе и движении транспортных средств в различных условиях.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике знание правовых, нормативных и организационных основ с целью предотвращения конфликтных ситуаций в перевозочном процессе и движении транспортных средств в различных условиях.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовыми, нормативными и организационными методами профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в перевозочном процессе.</li> </ul>

#### 4 Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины «Конфликтология» составляет 3 зачётных единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	36,3	36,3
лекции	18	18
практические занятия	18	18
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	54	54
Промежуточная аттестация:	18	18
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	17,7	17,7

#### 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-5	ПК-13		
Тема 1. Предмет исследования конфликтологии	12	+		ВК, Л, ПЗ, СРС	У
Тема 2. Основные понятия конфликтологии	16	+		Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 3. Проблема типологии конфликта	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 4. Человеческий фактор и поведение в конфликте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 5. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 6. Управление конфликтом	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-5	ПК-13		
Тема 7. Переговоры как метод урегулирования конфликта	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 8. Информационное противоборство в конфликте	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д, 10МТ
Промежуточная аттестация	18				
Итого по дисциплине	108				

Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, Д – доклад, 10МТ – десятиминутный тест.

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Предмет исследования конфликтологии	2	2		8		12
Тема 2. Основные понятия конфликтологии	4	4		8		16
Тема 3. Проблема типологии конфликта	2	2		8		12
Тема 4. Человеческий фактор и поведение в конфликте	2	2		6		10
Тема 5. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	2	2		6		10
Тема 6. Управление конфликтом	2	2		6		10
Тема 7. Переговоры как метод урегулирования конфликта	2	2		6		10
Тема 8. Информационное противоборство в конфликте	2	2		6		10
Всего за семестр	18	18		54		90
Промежуточная аттестация						18
Итого по дисциплине						108

Л – лекция, ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

## **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	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Концепции социального конфликта.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
2	Практическое занятие 2. Анализ структуры конфликта.	2
2	Практическое занятие 3. Анализ динамики конфликта.	2
3	Практическое занятие 4. Межличностные конфликты.	2
4	Практическое занятие № 5. Человеческий фактор в конфликте.	2
5	Практическое занятие 6. Нарушение коммуникаций как причина конфликта.	2
6	Практическое занятие 7. Методы разрешения конфликтов.	2
7	Практическое занятие 8. Стратегии и приемы в переговорах.	2
8	Практическое занятие 9. Сущность, стратегии информационных войн.	2
Итого по дисциплине		18

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоем-кость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме «Предмет исследования конфликтологии». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1, 3, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	8
2	1. Изучение теоретического материала по теме «Основные понятия конфликтологии». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,3,5,6,7]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	8
3	1. Изучение теоретического материала по теме «Проблема типологии конфликтов». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой:	8



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>[1,2,3,6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Человеческий фактор и поведение в конфликте». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,4,7].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
6	<p>1.Изучение теоретического материала по теме «Управление конфликтом». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [2,3,4,5,6]</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями .</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
7	<p>1.Изучение теоретического материала по теме «Переговоры как метод урегулирования конфликта». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [3,4,5,6,7].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
8	<p>1.Изучение теоретического материала по теме «Информационное противоборство в конфликте». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [2,4,5,6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к 10-ти минутному тесту.</p> <p>5. Подготовка к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Итого по дисциплине		54

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. **Конфликтология**[Электронный ресурс] : учебник для вузов—М. : ЮНИТИ, 2000. —551 с. —ISBN 5-238-00062-6.— Режим доступа: <http://sdo.mgaps.ru/books/KP1/M11/file/1.pdf>,свободный (дата обращения: 15.01.2018).

2 Зеленков, М.Ю. **Конфликтология** [Электронный ресурс]: учеб. / М.Ю. Зеленков. — Москва : Дашков и К, 2013. — 324 с. —ISBN 978-5-394-01918-0.— Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/56235>.

3 Таджибова, Л.Н.**Конфликтология**[Текст]:метод.указ., программа курса, планы семинарских занятий. Для студентов всех факультетов [электронный ресурс,текст] / Таджибова Л.Н. – СПб.: ГУГА, 2016. – 13с. Количество экземпляров 780.

4 Таджибова, Л.Н. **Конфликтология**[Текст]:учеб.пособ. для вузов.Реком. УМО / Таджибова Л.Н.– СПб.: ГУГА, 2017. – 80с. Количество экземпляров 96.

5 Лопарев, А. В. **Конфликтология**[Электронный ресурс]: учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М.: ИздательствоЮрайт, 2018. — 290 с. — (Серия:Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04677-9. —[Электронный ресурс] — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/32F32477-22F2-407C-B731-C79A6FE8DB79](http://www.biblio-online.ru/book/32F32477-22F2-407C-B731-C79A6FE8DB79) .

б) дополнительная литература:

6 Кибанов, А. Я. **Конфликтология**[Электронный ресурс]: учебник/Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. — М.: Инфра-М., 2004. —240 с. —ISBN5-16-000964-7.— Режим доступа: [http://at-28upz.narod.ru/olderfiles/1/Konfliktologiya\\_Vorozheikin\\_2004.pdf](http://at-28upz.narod.ru/olderfiles/1/Konfliktologiya_Vorozheikin_2004.pdf) ,свободный (дата обращения: 15.01.2018)

7 Лопарев, А. В. **Конфликтология**[Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 290 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9068-3.— Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8](http://www.biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8).

8 Кашапов, М. М. **Основы конфликтологии** [Электронный ресурс]:учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. —

2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 116 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9.— Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

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

9 **Библиотека СПбГУГА**[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>, свободный (дата обращения: 15.01.2018)

10 **Российская национальная библиотека**[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/>, свободный (дата обращения: 15.01.2018)

11 **Библиотека учебной и научной литературы**[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.sbiblio.com>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

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

12 **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

13 **Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <https://biblio-online.ru>, свободный (дата обращения: 15.01.2018).

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

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

Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУГА.

Электронная библиотека кафедры №1.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

Дисциплина «Конфликтология» предполагает использование следующих образовательных технологий: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Входной контроль проводится преподавателем в начале изучения дисциплины с целью коррекции процесса усвоения студентами дидактических единиц.

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, сопровождающееся примерами из практики. Материал лекции излагается при одновременной демонстрации слайдов, созданных в среде PowerPoint.

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 «Технология транспортных процессов».

Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирования 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, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия.

Все задания выносимые на самостоятельную работу выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4. Контроль за выполнением заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

Фонд оценочных средств дисциплины 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, десяти минутный тест.



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. Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Проверка выданного задания производится не реже чем один раз в две недели.

Десяти минутный тест проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся на предмет освоения материала. Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации.

Доклад – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы. Доклады студентов занимают не больше 10 минут и могут проводиться в форме презентаций в среде MS Office PowerPoint.

Для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Конфликтология» предусмотрено:

- балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов. Данная форма формирования результирующей оценки учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий, участие в НИРС. Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по балльно-рейтинговой системе является: «Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в СПбГУГА».

- устный ответ на зачете по билетам на теоретические и практические вопросы из перечня (билет включает 3 вопроса: 2 теоретических и 1 практический). Основными документами, регламентирующими порядок организации зачета с оценкой является: «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов СПбГУГА».

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет (2 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
Контактные виды занятий				
<i>Аудиторные занятия</i>				
Лекция 1			1	
Практическое занятие 1	2	3	2	
Лекция 2			3	
Практическое занятие 2	2	3	4	
Лекция 3			5	
Практическое занятие 3	2	3	6	
Лекция 4			7	
Практическое занятие 4	2	3	8	
Лекция 5			9	
Практическое занятие 5	2	3	10	
Лекция 6			11	
Практическое занятие 6	2	3	12	
Лекция 7			13	
Практическое занятие 7	2	3	14	
Лекция 8			15	
Практическое занятие 8	2	3	16	
Лекция 9			17	
Практическое занятие 9	2	3	18	
<i>Доклады</i>	16	24	1-18	
<i>Тест</i>	11	19	18	
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку				
Количество баллов по балльно-рейтинговой			Оценка (зачтено/не зачтено)	



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
системе				
60 и более			«зачтено»	
менее 60			«не зачтено»	

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

В процессе преподавания дисциплины «Конфликтология» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- заслушивание и оценка докладов и выступлений по вопросам тем практических занятий;
- тестирование.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла. Активное участие в обсуждении на практическом занятии оценивается в 1 балл.

Доклад оценивается в 2 балла. Участие в обсуждении доклада 1 балл. Успешное написание десятиминутного теста: более 50 % и до 60 % правильных ответов – 1 балл, от 60 % до 75% – 2 балла, от 75% до 85 % – 2 балла, более 85 % – 4 балла.

## **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 по дисциплине не предусмотрен.

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

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций
1. Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5).	
Знать: – правила межличностной коммуникации, способствующие бесконфликтному взаимодействию;	– способность воспроизвести правила межличностной коммуникации, способствующие бесконфликтному взаимодействию;
Уметь: – анализировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности; – предотвращать конфликтные ситуации, возникающие в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия.	– способность определять структуру и динамику конфликтных ситуаций, возникающих в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия;
Владеть: – методами, приемами профилактики и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия.	– способность применять методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия.
2. Способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения (ПК-13).	
Знать: – правовые, нормативные и организационные основы, обеспечивающие профилактику конфликтных ситуаций в перевозочном процессе и движении транспортных средств в различных условиях.	– правовые, нормативные и организационные основы, обеспечивающие профилактику конфликтных ситуаций в перевозочном процессе и движении транспортных средств;
Уметь: – применять на практике знание правовых, нормативных и организационных методов с целью	– умение осуществлять выбор правовых, нормативных и организационных методов с целью

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций
организационных основ с целью предотвращения конфликтных ситуаций в перевозочном процессе и движении транспортных средств в различных условиях.	предотвращения конфликтных ситуаций в перевозочном процессе и движении транспортных средств в различных условиях;
Владеть: – правовыми, нормативными и организационными методами профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в перевозочном процессе.	– способность реализовывать нормативные и организационные методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в перевозочном процессе.

### Описание шкалы оценивания

Шкала оценивания - одна из самых важных составляющих учебного процесса. Шкала десятибалльная. Вместе с баллами в таблице приведены соответствующие традиционные оценки, которые заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

10 баллов- заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

9 баллов- заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

8 баллов- заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебного и программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический

характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

7 баллов- заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

6 баллов- заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, отличавшийся достаточной активностью на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы.

5 баллов- заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на зачете с оценкой, но обладающий необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения

4 балла- заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на зачете с оценкой, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя допущенных погрешностей.

3 балла- заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на зачете с оценкой, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

Оценка неудовлетворительно.

2 балла - выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного

материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические занятия, допустившему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

1 балл - нет ответа (отказ от ответа, представленный ответ полностью не по существу содержащихся в экзаменационном задании вопросов).

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

### **9.6.1 Примерный перечень контрольных вопросов и задания для проведения текущего контроля успеваемости по лекционным темам**

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

##### **Вопросы:**

- 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**

##### **Вопросы:**

- 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**

##### **Вопросы:**

- 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**

##### **Вопросы:**

- 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**

#### **Вопросы:**

- 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**

#### **Вопросы:**

- 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**

#### **Вопросы:**

- 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**

#### **Вопросы:**

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

### **9.6.2 Примерный перечень вопросов для теста**

- 1 Кто является автором теории классового конфликта?

- К. Маркс



- Г. Зиммель
- Т. Гоббс
- Ж-Ж. Руссо

2 Какой философ является автором понятий «война всех против всех», «человек человеку волк»?

- Г. Гегель
- Л. Фейербах
- Т. Гоббс
- Вольтер

3 Философы какой исторической эпохи впервые выдвинули идею о том, что противоборство – свойство бытия?

- Эпохи античности
- Эпохи средневековья
- Эпохи Возрождения
- Эпохи нового времени

4 Что такое «акцентуированная личность»?

- Личность с повышенной самооценкой
  - Личность с заниженной самооценкой
  - Личность с преобладанием какой-то черты характера, влияющей на поведение
- Невротическая личность

5 Что из нижеперечисленного не является механизмом психологической защиты личности ?

- Сублимация
- Регрессия
- Замещение
- Конформизм

6 Что является главным объектом политического конфликта?

- Религиозные ценности
- Идеологические ценности
- Власть
- Природные ресурсы

7 Что такое «фрустрация»?

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

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

- помощник
- посредник
- арбитр
- третейский судья
- наблюдатель

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

- синхронизация
- апперцепция
- фасилитация
- медиация
- коммуникация

10 В каких случаях лучше всего обратиться к медиатору?

- стороны не использовали все доступные им средства переговоров
- по-разному трактуются критерии оценки
- одной из сторон нанесен серьезный ущерб
- стороны изначально отстаивают взаимоисключающие интересы

### **9.6.3 Примерный перечень тем докладов (сообщений) по разделам дисциплины (самостоятельная работа)**

1. Основные стадии динамики конфликта.
2. Классификация конфликтов.
3. Анализ конфликтных ситуаций в организациях сферы производства и управления на транспорте.
4. Конфликт как процесс коммуникации.
5. Человеческий фактор в конфликте, и особенности его воздействия.
6. Этапы регулирования конфликтов.
7. Переговоры: понятие, виды функции.
8. Информационные войны в современных конфликтах.

#### **9.6.4 Примерный перечень вопросов 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**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Также ему следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы

на лекциях и практических занятиях. Также в этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающегося в самостоятельную познавательную деятельность и формирование у него методов организации такой деятельности с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. 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 «Конфликтология», 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.

Темы лекций и рассматриваемые в ходе их вопросы приведены в п. 5.3.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений. Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикации материала: разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к промежуточной аттестации.

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

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 цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;

- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные доклады, в том числе в виде презентаций, которые выполнены в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти доклады. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет в журнал полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для текущего контроля в п. 9.6);

- подготовку докладов (примерный перечень тем докладов в п. 9.6);

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения 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.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины позволяет определить уровень освоения обучающимся компетенций (п. 9.5) за период изучения данной дисциплины. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины предполагает ответы на 2 теоретических вопроса из перечня вопросов, вынесенных на аттестацию.



Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1 «Философии и социальных коммуникаций»

«30» января 2018 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.с.н., доцент

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

Таджибова Л.Н.

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

д.т.н., доцент

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

Ведерников Ю. В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «14» февраля 2018 года, протокол № 5.