

**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

2019 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки:

**25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов**

Направленность программы (профиль):

**Организация аэропортовой деятельности**

Квалификация выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

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

Задачами 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 следующим видам профессиональной деятельности:

- эксплуатационно-технологическая деятельность;
- организационно-управленческая деятельность.

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

Дисциплина «Конфликтология» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин по выбору.

Дисциплина «Конфликтология» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Правоведение», «Социология», «Философия», «Русский язык и культура речи», «Культурология», «Управление персоналом», «Менеджмент», «Авиационный английский язык».

Дисциплина «Конфликтология» является обеспечивающей для изучения дисциплин: «Организация и технологии работы координационно-диспетчерских центров в аэропортах», «Преддипломная практика».

Дисциплина изучается в 7 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
Готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, уметь организовать работу малого коллектива исполнителей (ОК-5);	Знать: - правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности; Уметь:

	<p>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;  Владеть:  - навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</p>
<p>Способностью находить решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-6);</p>	<p>Знать:  - правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;  - основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;  - механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;  - этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;  - методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;  - особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;  - правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;  Уметь:  - ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;  - правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;  - правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;  Владеть:  - навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;  - навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;  - навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</p>
<p>Креативным мышлением, способностью к самостоятельному анализу ситуации, формализации проблемы, планированию, принятию и реализации решения в условиях неопределенности и дефицита времени (ОК-7);</p>	<p>Знать:  - правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;  - основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;  - механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>
<p>Стремлением к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-9);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>
<p>Умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-10);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной</li> </ul>

<p>Готовностью к сотрудничеству и разрешению конфликтов, к толерантности, социальной мобильности (ОК-16);</p>	<p>деятельности;</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>
<p>Способностью и готовностью к самосовершенствованию, саморегулированию, самореализации, личностной и предметной рефлексии (ОК-20);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>Уметь:</li> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> <li>Владеть:</li> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>
<p>Способностью и готовностью приобретать новые знания, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии (ОК-22);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Знать:</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>Уметь:</li> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> <li>Владеть:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>
<p>Способностью к критическому восприятию информации ("критическому мышлению"), ее анализу и синтезу (ОК-30);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>
<p>Готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению (ОК-34);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>
<p>Готовностью к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива (ОК-37);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия</li> </ul>

	<p>эстетических ценностей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>
<p>Способностью формулировать профессиональные задачи и находить пути их решения (ПК-10)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем,</li> </ul>

	встречающихся в профессиональной деятельности;
<p>Готовностью организовать работу малых коллективов исполнителей (ПК-31);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- основные права, свободы и обязанности гражданина Российской Федерации;</li> <li>- механизм реализации прав и свобод человека и гражданина;</li> <li>- этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку, обществу, окружающей среде;</li> <li>- методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>- особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться среди многообразия эстетических ценностей;</li> <li>- правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности;</li> <li>- правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками критического восприятия информации, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения;</li> <li>- навыками формализации проблем, встречающихся в профессиональной деятельности;</li> </ul>

#### 4 Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы, 72 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		7-ый
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
контактная работа	42,3	42,3
лекции	14	14
практические занятия	28	28
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	12	12
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 дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции											Образовательные технологии	Оценочные средства		
		ОК-39	ОК-6	ОК-7	ОК-9	ОК-10	ОК-16	ОК-20	ОК-22	ОК-30	ОК-34	ОК-37			ПК-10	ПК-31
Тема 1 Предмет исследования конфликтологии	5	+	+			+			+			+	+	+	ИЛ, ПЗ, СРС ВК	У
Тема 2 Основные понятия конфликтологии	8	+				+			+		+		+		ПЗ, СРС	У, Д
Тема 3 Проблема типологии конфликта	8	+											+		ИЛ, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 4 Человеческий фактор и поведение в конфликте	8	+	+			+				+	+	+	+		ИЛ, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 5 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	8	+			+		+						+	+	ИЛ, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 6 Управление конфликтом	8	+						+			+		+	+	ИЛ, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 7 Переговоры как метод урегулирования конфликта	7	+	+	+	+					+			+	+	ИЛ, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 8 Информационное противоборство в конфликте	7	+				+						+	+		ИЛ, ПЗ, СРС	У, Д, 10мТ
Всего по дисциплине	54															
Промежуточная аттестация	18															
Итого по дисциплине	72															

Сокращения: Л – лекция, ИЛ – интерактивная лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, Д – доклад, 10мТ – десятиминутный тест.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	КР	Всего часов
Тема 1 Предмет исследования конфликтологии	2	2	1	–	5
Тема 2 Основные понятия конфликтологии	–	2	1	–	3
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	2	-	8
Тема 7 Переговоры как метод урегулирования конфликта	2	4	1	–	7
Тема 8 Информационное противоборство в конфликте	2	4	1	–	7
Итого за семестр	14	28	12	-	54
Промежуточная аттестация					18
Всего по дисциплине					72

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, 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 социогуманитарного 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)
1	Практическое занятие № 1 Концепции социального конфликта.	2
2	Практическое занятие №2 Анализ структуры и динамики конфликта.	2
3	Практическое занятие № 3 Межличностные конфликты.	2
3	Практическое занятие № 4 Межличностные конфликты.	2
4	Практическое занятие № 5 Человеческий фактор в конфликте.	2
4	Практическое занятие № 6 Человеческий фактор в конфликте.	2
5	Практическое занятие № 7 Нарушение коммуникаций как причина конфликта.	2
5	Практическое занятие № 8 Нарушение коммуникаций как причина конфликта.	2
6	Практическое занятие № 9 Методы разрешения конфликтов.	2
6	Практическое занятие № 10 Методы разрешения	2

	конфликтов.	
7	Практическое занятие № 11 Стратегии и приемы в переговорах.	2
7	Практическое занятие № 12 Стратегии и приемы в переговорах.	2
8	Практическое занятие № 13 Сущность, стратегии информационных войн.	2
8	Практическое занятие № 14 Сущность, стратегии информационных войн.	2
Итого по дисциплине		28

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (ЧАСЫ)
1	Подготовка к аудиторным занятиям. Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе ИЗУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА “ЭТАПЫ СТАНОВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ” (КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА [1, 3, 5]. Подготовка к выступлениям с докладами Подготовка к устному опросу.	1
2	Подготовка к аудиторным занятиям. Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе ИЗУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ПО ТЕМЕ «ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ». РАБОТА С КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ [1,3,5,6]. Подготовка к выступлениям докладами. Подготовка к устному опросу.	1
3	Подготовка к аудиторным занятиям. Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе ИЗУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ПО ТЕМЕ «ПРОБЛЕМА ТИПОЛОГИИ КОНФЛИКТОВ». РАБОТА С КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ: [1,2,3,6]. Подготовка к выступлениям с докладами. Подготовка к устному опросу.	2
	Подготовка к аудиторным занятиям. Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе ИЗУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ПО ТЕМЕ «ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ	

4	ФАКТОР И ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ». РАБОТА С КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ: [1,2,3,4]. ПОДГОТОВКА К ВЫСТУПЛЕНИЯМ С ДОКЛАДАМИ. ПОДГОТОВКА К УСТНОМУ ОПРОСУ.	2
5	ПОДГОТОВКА К АУДИТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ. ПРОРАБОТКА УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА ПО КОНСПЕКТАМ, УЧЕБНОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ ИЗУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ПО ТЕМЕ «ПРОБЛЕМА КОММУНИКАЦИЙ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ». РАБОТА С КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ: [1,2,3,6]. ПОДГОТОВКА К ВЫСТУПЛЕНИЯМ С ДОКЛАДАМИ. ПОДГОТОВКА К УСТНОМУ ОПРОСУ.	2
6	ПОДГОТОВКА К АУДИТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ. ПРОРАБОТКА УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА ПО КОНСПЕКТАМ, УЧЕБНОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ ИЗУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ПО ТЕМЕ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ». РАБОТА С КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ: [2,3,4,5,6]. ПОДГОТОВКА К ВЫСТУПЛЕНИЯМ С ДОКЛАДАМИ. ПОДГОТОВКА К УСТНОМУ ОПРОСУ.	2
7	ПОДГОТОВКА К АУДИТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ. ПРОРАБОТКА УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА ПО КОНСПЕКТАМ, УЧЕБНОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ ИЗУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ПО ТЕМЕ «ПЕРЕГОВОРЫ КАК МЕТОД УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА». РАБОТА С КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ: [3,4,5,6]. ПОДГОТОВКА К ВЫСТУПЛЕНИЯМ С ДОКЛАДАМИ. ПОДГОТОВКА К УСТНОМУ ОПРОСУ. ПОДГОТОВКА К ТЕСТУ.	1
8	ПОДГОТОВКА К АУДИТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ. ПРОРАБОТКА УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА ПО КОНСПЕКТАМ, УЧЕБНОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ ИЗУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ПО ТЕМЕ «ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОТИВОБОРСТВО В КОНФЛИКТЕ». РАБОТА С КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ: [2,4,5,6]. ПОДГОТОВКА К ВЫСТУПЛЕНИЯМ С ДОКЛАДАМИ. ПОДГОТОВКА К УСТНОМУ ОПРОСУ. ПОДГОТОВКА К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.	1
Итого по дисциплине		12

### 5.7 Курсовая работа (проект)

Курсовая работа (проект) учебным планом не предусмотрена.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Таджибалова Л.Н./Конфликтология: Учеб.пособ. для вузов.Реком. УМО [Текст] / Таджибова Л.Н.,сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 80с.Количество экземпляров – 96.

б) дополнительная литература:

2. Волков Б.С., **Конфликтология** [Текст]. Б.С. Волков, Н.В. Волкова - М.: Академический проект, 2010.– 410 с. - ISBN 978-5-8291-1178-6. Количество экземпляров - 15.

3. Гришина Н.В. **Психология конфликта** [Текст]. Н.В. Гришина - СПб.: Питер, 2008.–576 с. - ISBN 978-5-91180-895-2. Количество экземпляров - 10.

4. Кибанова А., **Конфликтология** [Текст]. А. Кибанова, И. Ворожейкин - М.: Инфра-М., 2012. –304 с. - ISBN 978-5-16-005724-8. Количество экземпляров - 7.

5. Майерс Д. **Социальная психология** [Текст]. Д. Майерс – СПб.: Питер, 2016. – 800 с. - ISBN978-5-496-01498-4. Количество экземпляров - 7.

6.Хертель А. **Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в вашей жизни** [Текст]. А. Хертель - М.: Издательство Вернера Регена, 2007. – 272с. - ISBN 978-5-903070-11-4. Количество экземпляров - 7.

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

7. Портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование» [Электронный ресурс]. –Режим доступа:

URL: <http://www.humanities.edu.ru> (Дата обращения к ресурсу 18.01.18).

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

8 Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://www.consultant.ru/>

9 Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>.

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

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория с проектором и доступом в интернет, ауд. 306

Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы:

- Мультимедийный проектор AcerX1261P
- Ноутбук ПК Asus,

- Экран Lumien Master picture 180\*180

## **8 Образовательные и информационные технологии**

Входной контроль проводится в форме устных опросов с целью оценивания остаточных знаний по ранее изученным дисциплинам или разделам изучаемой дисциплины.

При изучении дисциплины проводится лекции, в том числе интерактивные.

Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематическое и последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу.

Интерактивные лекции проводятся в нескольких вариантах:

- проблемная лекция начинается с постановки проблемы, которую необходимо решить в процессе изложения материала.

- лекция-визуализация учит студентов преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения.

- лекция-беседа предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией, позволяет привлечь внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, вовлечь в двусторонний обмен мнениями, выяснить уровень их осведомленности по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала, позволяет адресовать вопрос к конкретному студенту, спросить его мнение по обсуждаемой проблеме.

- лекция-дискуссия. Преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Практические занятия проводятся с использованием специальных компьютерных программ и предназначены для закрепления полученных знаний, а также выработки необходимых умений и навыков.

Самостоятельная работа студента реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательно-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя.

Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения им знаний по некоторым несложным вопросам теоретического курса, закрепление и

углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий. Самостоятельная работа проводится с целью закрепления и совершенствования осваиваемых компетенций, предполагает сочетание самостоятельных теоретических занятий и самостоятельное выполнение практических заданий, описанных в рекомендованной литературе.

Консультация перед промежуточной аттестацией имеет целью систематизировать знания студентов, осветить особо сложные вопросы курса и подготовить студентов к успешному прохождению промежуточной аттестации.

### **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, 10мТ 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.

Десяти минутный тест проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся на предмет освоения материала пройденного тематического модуля. 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.

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 7 семестре. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из предлагаемого перечня. 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

Применение балльно-рейтинговой системы оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса данной рабочей программой по дисциплине «Конфликтология» не предусмотрено.

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

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания.	ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-9; ОК-10; ОК-16; ОК-20; ОК-22; ОК-30; ОК-34; ОК-37; ПК-10; ПК-31
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: 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.; самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям, устным опросам, тестам.	ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-9; ОК-10; ОК-16; ОК-20; ОК-22; ОК-30; ОК-34; ОК-37; ПК-10; ПК-31
Этап 3. Проверка усвоения материала: проверка подготовки материалов к практическим занятиям; проведение тестирования, устных опросов; зачет.	ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-9; ОК-10; ОК-16; ОК-20; ОК-22; ОК-30; ОК-34; ОК-37; ПК-10; ПК-31

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

### *Вопросы входного контроля*

Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин, на которых базируется читаемая дисциплина, и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам в соответствии с рабочими программами дисциплин.

### *Устный опрос*

Устный опрос проводится на практических занятиях (или семинарах) 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 опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу, источники нормативно-правового, статистического, фактологического и т. д. плана.

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

### *Доклад*

Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

Учебные задания могут быть выполнены в виде докладов и представлены в печатной или рукописной форме, также обучающемуся необходимо сделать устный доклад (сообщение) продолжительностью 7–10 минут.

### *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 экзамена должны быть

благополучно 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.

### **9.3 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**

1. Понятие и сущность социального конфликта.
2. Теория классового конфликта К. Маркса.
3. Теория конфликта М. Вебера, Г. Зиммеля.
4. Социальные конфликты в современном обществе.
5. Психология: определение, предмет, объект изучения.
6. Современная психология: ее задачи и место в системе наук.
7. Методы психологии.
8. Объясните понятия индивид, личность, субъект, индивидуальность.
9. Какие соотношения существуют между сознанием, подсознанием и бессознательным?
10. Психология и педагогика высшей школы: предмет, объект, задачи, категории. Связь с другими науками
11. Общепсихологический контекст формирования психологии и педагогики высшей школы
12. Основные направления реформирования образования XXI века и проблемы современной высшей школы
13. Основные задачи высшей школы в соответствии с Законом Украины «О высшем образовании», «Национальной доктриной развития образования Украины»
14. Образовательные уровни и образовательно-квалификационные уровни. Уровни аккредитации и типы вузов

### **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 на практических занятиях Наличие на практических занятиях требуемых	100% посещаемость лекционных и практических занятий Наличие конспекта по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение Участие в обсуждении

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
	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	Способность обосновать свою точку зрения, опираясь на изученный материал, практические методы и подходы Составление конспекта Наличие правильно выполненной самостоятельной работы по подготовке сдачи и защиты курсовой работы	Обучающийся может применять различные источники при подготовке к практическим занятиям Способность обосновать свою точку зрения, опираясь на полученные знания, практические методы и подходы Наличие конспекта Представленные доклады соответствуют требованиям по содержанию и оформлению. Обучающийся способен подготовить выполнить учебное задание.
Этап 3. Проверка усвоения материала	Степень активности и эффективности участия обучающегося по итогам каждого практического занятия Степень готовности обучающегося к участию в практическом занятии Степень правильности ответов устного опроса, теста. Зачет.	Участие обучающегося в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии является результативным, его доводы подкреплены весомыми аргументами и опираются на проверенный фактологический материал Требуемые для занятий материалы (учебная литература, первоисточники, конспекты и проч.) в наличии Устный опрос, тесты - успешно пройдены самостоятельно в установленное время.

### Шкалы оценивания

#### *Проведение устного опроса, в том числе входного контроля*

«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% вопроса(а).

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

#### *Доклад*

Оценка «отлично» ставится в том случае, если:

задание выполнено полностью, в соответствии с поставленными требованиями;

при ответе обучающийся демонстрирует знание программного материала; ответ обучающегося аргументирован.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

задание выполнено полностью, в соответствии с поставленными требованиями;

при ответе обучающийся демонстрирует знание программного материала; ответ обучающегося аргументирован;

если в задании и (или) ответах имеются ошибки, то они незначительны.

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если:

задание выполнено полностью, в соответствии с поставленными требованиями;

при ответе обучающийся в недостаточной степени демонстрирует знание программного материала;

ответ обучающегося в недостаточной степени аргументирован;

если в задании и (или) ответах имеются несущественные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если:

обучающийся не выполнил задания, или результат выполнения задания не соответствует поставленным требованиям;

обучающийся демонстрирует незнание программного материала;

обучающийся не может аргументировать свой ответ;

в заданиях и (или) ответах имеются существенные ошибки.

#### *Зачет*

На зачет выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются с выставлением обучающимся итоговой оценки «зачтено», либо «не зачтено».

Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;

уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;

логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при

освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя

Также оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;

допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;

нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «зачтено».

В итоге оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;

допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;

существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «зачтено».

Оценка «не зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;

невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;

допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;

скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;

не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;

невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;

необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

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

### ***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 войн.
- 3 История ведения информационных войн
- 4 Средства и методы информационного противоборства
- 5 Методы пропаганды и контрпропаганды в информационных войнах

### *Примерный перечень тестовых заданий для проведения текущего контроля успеваемости по лекционным темам и практическим темам*

- 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

### *Примерный перечень докладов по дисциплине*

- 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 Особенности личности как факторы межличностного конфликта
- 9 Конфликт как коммуникационная модель
- 10 Межличностные конфликты в семье
- 11 Межличностные конфликты в организации
- 12 Производственные и трудовые конфликты
- 13 Межгрупповые конфликты: особенности, виды
- 14 Причины возникновения межгрупповых конфликтов
- 15 Политические конфликты: сущность, виды, субъекты

- 16 Этнические конфликты: основные причины возникновения, специфика
- 17 Международные конфликты
- 18 Социальные конфликты в современном российском обществе

***Примерный перечень вопросов к зачету для проведения  
промежуточного контроля по дисциплине***

- 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 входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачёта.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой 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.

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.

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. Кроме того, необходимо научиться делать понятные для обучающегося сокращения при записи текста лекции и, в целом, стремиться освоить быструю манеру письма.

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. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. 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 рубрикацию 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.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям, выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета.

Практические занятия по дисциплине «Конфликтология» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий (семинаров) – 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 дискуссионные вопросы, решают задачи и 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, тестирование.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю.

В современных условиях перед обучающимися 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 (т. е. информационную культуру). 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 (стандарты, учебные планы) 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.

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. Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий,
- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа и синтеза материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, выполнение домашних заданий;
- завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачёта по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

По Положению о самостоятельной работе студентов Университета содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Конфликтология» может быть рекомендовано в соответствии со следующими ее видами, разделенными по целевому признаку:

- а) для овладения знаниями:
  - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
  - составление плана текста;
  - графическое изображение структуры текста;
  - конспектирование текста;
  - выписки из текста;
  - работа со словарями и справочниками;
  - работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;
- б) для закрепления и систематизации знаний:
  - работа с конспектом лекции (обработка текста);
  - работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
  - составление плана и тезисов ответа;
  - составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;
  - ответы на контрольные вопросы;
  - аналитическая обработка текста;
  - подготовка тезисов сообщений к выступлению на практическом занятии;
  - подготовка к сдаче зачета и др.;
- в) для формирования умений и навыков:
  - решение ситуационных задач;
  - проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
- г) для самопроверки:
  - подготовка информационного сообщения;

- написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
- составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним.

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.

В процессе изучения дисциплины «Конфликтология» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

Текущий контроль знаний студентов осуществляется в следующих формах:

- по итогам работы на практических занятиях,
- итоги тестирования,
- выполнение самостоятельной работы.

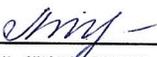
В методике преподавания дисциплины учитываются форма обучения, специальность и специализация студентов следующим образом:

- включение соответствующих тем в содержание дисциплины,
- в курсе учитывается подготовка, полученная студентами в рамках изученных дисциплин.

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 162700 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1 «Философии и социальных коммуникаций», протокол № \_\_\_ от «9» апреля 2019 г.

Разработчики:

к.с.н., доцент  Таджибова Л.Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой №1 «Философии и социальных коммуникаций»

к.ф.н., доцент  Майор М.Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа согласована:  
Руководитель ОПОП

к.т.н.,  Коникова Е.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа одобрена на заседании Учебно-методического совета  
Университета «16» апреля 2019 года, протокол № 6.