

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

2018 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки

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

Направленность программы (профиль)

**Организация и обеспечение транспортной безопасности**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения:  
**очная**

Санкт-Петербург  
2018

## 1 Цели освоения дисциплины

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

Задачами освоения дисциплины являются

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

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

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

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к эксплуатационно-технологическому виду деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Конфликтология» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части профессионального цикла.

Дисциплина «Конфликтология» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Психология и педагогика», «Социология», «Психология и педагогика высшего образования».

Дисциплина «Конфликтология» является обеспечивающей для дисциплин: «Оперативное управление производственно-технологическим процессом».

Дисциплина изучается в 4 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
Способность формулировать профессиональные задачи и находить пути их решения (ПК-10)	Знать: - методы предупреждения и разрешения конфликтов, - подходы к развитию кооперации. Уметь: - организовать бесконфликтную работу

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	малого коллектива, Владеть: - навыками предупреждения и разрешения конфликтов в малом коллективе.

#### 4 Объём дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		4-ый
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
контактная работа	36,3	36,3
лекции	18	18
практические занятия	18	18
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	27	27
Промежуточная аттестация	9	9
Контактная работа	0,3	0,3
Самостоятельная работа по подготовке к (зачету, экзамену)	8,7	8,7

#### 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		
			-	-

		ПК-10		
Тема 1 Предмет исследования конфликтологии	8	+	Л, ПЗ, СРС	ВК, У
Тема 2 Основные понятия конфликтологии	12	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 3 Проблема типологии конфликта	8	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 4 Человеческий фактор и поведение в конфликте	8	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 5 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	8	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 6 Управление конфликтом	6	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 7 Переговоры как метод урегулирования конфликта	6	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д
Тема 8 Информационное противоборство в конфликте	7	+	Л, ПЗ, СРС	У, Д 10МТ
Промежуточная аттестация	9			
Итого по дисциплине	72			

Сокращения: 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	-	4	-	8
Тема 2 Основные понятия конфликтологии	4	4	-	4	-	12

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 3 Проблема типологии конфликта	2	2	-	4	-	8
Тема 4 Человеческий фактор и поведение в конфликте	2	2	-	4	-	8
Тема 5 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	2	2	-	4	-	8
Тема 6 Управление конфликтом	2	2	-	2	-	6
Тема 7 Переговоры как метод урегулирования конфликта	2	2	-	2	-	6
Тема 8 Информационное противоборство в конфликте	2	2	-	3	-	7
Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	9
Всего по дисциплине						72

### 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 (семинары)**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие № 1 Концепции социального конфликта.	2
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	Трудо-емкость (часы)

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала “Этапы становления конфликтологии” (конспект лекций и рекомендуемая литература [1, 3, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
2	1. Изучение теоретического материала по теме «Основные понятия конфликтологии». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1,3,5,6]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме «Проблема типологии конфликтов». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,6]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
4	1. Изучение теоретического материала по теме «Человеческий фактор и поведение в конфликте». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,4]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
5	1. Изучение теоретического материала по теме «Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,6]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
6	1.Изучение теоретического материала по теме «Управление конфликтом». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [2,3,4,5,6]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями . 3. Подготовка к устному опросу.	3
7	1.Изучение теоретического материала по теме	3



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	«Переговоры как метод урегулирования конфликта». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [3,4,5,6]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тесту.	
8	1. Изучение теоретического материала по теме «Информационное противоборство в конфликте». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [2,4,5,6]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.	3
Итого по дисциплине		27

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. **Конфликтология** [Текст]. - СПб.: Питер, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-496-00113-7. Количество экземпляров - 15.
2. Волков Б.С., Волкова Н.В. **Конфликтология** [Текст]. - М.: Академический проект, 2010. - 410 с. - ISBN 978-5-8291-1178-6. Количество экземпляров - 15.
3. Гришина Н.В. **Психология конфликта** [Текст]. - СПб.: Питер, 2008. - 576 с. - ISBN 978-5-91180-895-2. Количество экземпляров - 10.

б) дополнительная литература:

4. Кибанова А., Ворожейкин И. **Конфликтология** [Текст]. - М.: Инфра-М., 2012. - 304 с. - ISBN 978-5-16-005724-8. Количество экземпляров - 7.
5. Майерс Д. **Социальная психология** [Текст]. - СПб.: Питер, 2016. - 800 с. - ISBN 978-5-496-01498-4. Количество экземпляров - 7.
6. Хертель А. **Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в вашей жизни** [Текст]. - 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: <http://www.humanities.edu.ru> (Дата обращения к ресурсу 18.01.18).

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

8. **Библиотека СПбГУГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> (Дата обращения к ресурсу 18.01.18).

9. **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс].–Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> (Дата обращения к ресурсу 18.01.18).

10. **Библиотека учебной и научной литературы** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sbiblio.com> (Дата обращения к ресурсу 18.01.18).

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

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

Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУ ГА.

Электронная библиотека кафедры №1.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

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

В рамках изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии.

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

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, 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 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов».

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.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в освоении учебного материала. Консультации проводятся регулярно не менее двух раз в неделю в часы свободные от учебных занятий и носят в основном индивидуальный характер.

Во время консультаций повторно рассматриваются вопросы, на которых базируется изучаемая дисциплина, и которые по результатам текущего контроля не достаточно усвоены обучающимися.

## **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, IOMT 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 4 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

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	-	-	2	
Практическое занятие 1	4	6	3	
Лекция 2	-	-	4	
Практическое занятие 2	6	8	5	
Практическое занятие 3	6	8	6	
Лекция 3	-	-	7	

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		
Практическое занятие 4	6	8	8	
Лекция 4	-	-	9	
Практическое занятие 5	6	8	10	
Лекция 5	-	-	11	
Практическое занятие 6	6	8	12	
Лекция 6	-	-	13	
Практическое занятие 7	6	8	14	
Лекция 7	-	-	15	
Практическое занятие 8	6	8	16	
Лекция 8	-	-	17	
Практическое занятие 9	6	8	18	
<i>Самостоятельная работа студента</i>				
Итого по обязательным видам занятий	52	70		
зачет		30		
Итого по дисциплине	60	100		
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку</b>				
Количество баллов по балльно-рейтинговой системе		Оценка (зачтено\не зачтено)		
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.

Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся в СПбГУ ГА являются: Устав СПбГУ ГА, учебная программа по соответствующему направлению подготовки бакалавров, Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в СПбГУ ГА.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний согласно графику преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на проверку различного рода письменных работ, проведение консультаций и пр.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- выступление с докладами;
- оценка прохождения теста.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Конфликтология» предусмотрен зачет. Зачет проводится в форме устного ответа на 2 вопроса из приведенного ниже (9.6) списка.

### **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**

Социология

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.

Психология и педагогика

1. Психология: определение, предмет, объект изучения.
2. Современная психология: ее задачи и место в системе наук.
3. Методы психологии.
4. Объясните понятия индивид, личность, субъект, индивидуальность.

5. Какие соотношения существуют между сознанием, подсознанием и бессознательным?

Психология и педагогика высшего образования

1. Психология и педагогика высшей школы: предмет, объект, задачи, категории. Связь с другими науками

2. Общепсихологический контекст формирования психологии и педагогики высшей школы

3. Основные направления реформирования образования XXI века и проблемы современной высшей школы

4. Основные задачи высшей школы в соответствии с Законом Украины «О высшем образовании», «Национальной доктриной развития образования Украины»

5. 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

Критерии	Показатели	Описание шкалы оценивания
Способность формулировать профессиональные задачи и находить пути их решения (ПК-10)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы предупреждения и разрешения конфликтов,</li> <li>- подходы к развитию кооперации.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать бесконфликтную работу малого коллектива,</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками предупреждения и разрешения конфликтов в малом коллективе</li> </ul>	<p>Знания обучающихся оцениваются по двухбалльной системе с выставлением обучающимся итоговой оценки «зачтено», либо «не зачтено».</p> <p>Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае: полного и правильного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов; самостоятельной подготовки обучающегося к ответу в установленные для этого сроки, исключая использование нормативных источников, основной и</p>

Критерии	Показатели	Описание шкалы оценивания
		<p>дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя; приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам;</p> <p>лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.</p> <p>Оценка «зачтено» может быть выставлена также при соблюдении вышеперечисленных требований в основном, без существенных ошибок и пробелов при изложении обучающимся учебного материала.</p> <p>Оценка «не зачтено» при приеме зачета выставляется в случаях:</p> <p>отказа обучающегося от ответа на вопросы с указанием, либо без указания причин;</p> <p>невозможности изложения обучающимся учебного материала по одному или всем вопросам;</p>



Критерии	Показатели	Описание шкалы оценивания
		<p>допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по одному или всем вопросам;</p> <p>невладения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;</p> <p>невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.</p> <p>Любой из указанных недостатков может служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено».</p> <p>Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случаях:</p> <p>необходимости конкретизации информации по вопросам с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;</p> <p>необходимости проверки знаний отвечающего по основным темам и проблемам дисциплины при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета</p>

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

Тест

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

#### **9.6.2 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 (семинаров) 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 экзамена.

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. Рекомендуются 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 (семинарам), 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 экзамена 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 таких дисциплин как философия, социология.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 25.03.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1 «Философии и социальных коммуникаций» «30» 01 2018 года, протокол № 6.

Разработчик:

к.с.н., доцент



Гаджибова Л.Н.

Заведующий кафедрой № «Философии и социальных коммуникаций»

к.ф.н., доцент



Майор М.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор



Баляшников В.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 14 » 02 2018 года, протокол № 5