



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»

УТВЕРЖДАЮ



Ю.Ю. Михальчевский

06 2021 года

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Конфликтология**

Направление подготовки  
42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность программы (профиль)  
Реклама и связи с общественностью в авиабизнесе

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2021

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Конфликтология» являются формирование у студентов знаний основных теорий социального конфликта, умений анализировать конфликтные ситуации, навыков применения методов предупреждения и разрешения конфликтов.

Задачами освоения дисциплины являются

- формирование знаний об истории развития Конфликтологии как области научного знания, 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 маркетинговому, авторскому, организационному и проектному видам профессиональной деятельности

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

Дисциплина «Конфликтология» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 дисциплины

Дисциплина «Конфликтология» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Философия», «Политология», «Социология».

Дисциплина является обеспечивающей для дисциплин: «Стратегии и тактики деловых переговоров», «Социология и психология рекламы и связей с общественностью».

Дисциплина изучается в 5 семестре

### 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (для ФГОС ВО 3++):

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-2;	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД1 <sub>ук-2</sub>	<p>1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение.</p> <p>2. Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения.</p>
УК-3;	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
ИД1 <sub>ук-3</sub>	<p>1. Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.</p> <p>2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.</p>
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
ИД1 <sub>ук-4</sub>	<p>1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах с использованием современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации на государственном языке.</p> <p>2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах с использованием современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации не менее чем на одном иностранном языке.</p> <p>3. Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации.</p>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ПК-1	Способен осуществлять проектную деятельность в сфере рекламы и связей с общественностью в соответствии с поставленными проблемами, целями и задачами
ИД1 ПК-1	<p>1. Выполняет функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью, в т.ч. предпринимательского.</p> <p>2. Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии, в т.ч. предпринимательской.</p> <p>3. Участвует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры</p>

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

основные теории социального конфликта;

- базовые понятия конфликтологии.

Уметь:

- осуществлять социальное взаимодействие на основе принципов сотрудничества и толерантности;

- взаимодействовать с членами коллектива для достижения поставленной цели.

Владеть:

- методами профилактики конфликтов, навыками разрешения конфликтных ситуаций в коллективе;

- стратегиями сотрудничества в социальном взаимодействии.

#### 4 Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины «Конфликтология» составляет 3 зачётные единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры
		5 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
контактная работа, всего	42,3	42,3
лекции	14	14
практические занятия	28	28
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	57	57
Промежуточная аттестация	9	9

## 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	УК-3	УК-4	ПК-1		
Тема 1. Основные понятия и предмет исследования конфликтологии	14	+		+		ВК, ИЛ, ПЗ, СРС	Д, Дс, У
Тема 2 Проблема типологии конфликта	14		+		+	ИЛ, ПЗ, СРС	Д, Дс, У
Тема 3 Человеческий фактор и поведение в конфликте	14	+	+		+	ИЛ, ПЗ, СРС	Д, Дс, У
Тема 4 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	14			+		ИЛ, ПЗ, СРС	Д, Дс, У
Тема 5 Управление конфликтом	14	+			+	ИЛ, ПЗ, СРС	Д, Дс, У
Тема 6 Переговоры как метод урегулирования конфликта	14		+	+		ИЛ, ПЗ, СРС	Д, Дс, У
Тема 7 Информационное противоборство в конфликте	15		+	+		ИЛ, ПЗ, СРС	Д, Дс, 10мТ, У
Итого по дисциплине	99						
Промежуточная аттестация	9						
Всего по дисциплине	108						

Сокращения: ВК– входной контроль, ИЛ – интерактивная лекция (лекция в форме проблемной лекции), Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, У – устный опрос, Т – тест, Дс – дискуссия

## 5.2 Темы (разделы) дисциплин и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Основные понятия и предмет исследования конфликтологии	2	4		8		14
Тема 2 Проблема типологии конфликта	2	4		8		14
Тема 3 Человеческий фактор и поведение в конфликте	2	4		8		14
Тема 4 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	2	4		8		14
Тема 5 Управление конфликтом	2	4		8		14
Тема 6 Переговоры как метод урегулирования конфликта	2	4		8		14
Тема 7 Информационное противоборство в конфликте	2	4		9		15
Итого за семестр	14	28		57		99
Промежуточная аттестация						9
Итого по дисциплине						108

## 5.3 Содержание дисциплины

### **Тема 1 Предмет исследования и основные понятия конфликтологии**

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

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 2 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 3 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 4 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 5 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 6 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 7 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 Субъективный фактор в межличностных конфликтах	2
3	Практическое занятие № 5 Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо- емкость (часы)
4	Практическое занятие № 6 Коммуникационное взаимодействие в конфликте	2
4	Практическое занятие № 7 Преодоление барьеров коммуникаций в конфликте	2
5	Практическое занятие № 8 Методы профилактики конфликтов	2
5	Практическое занятие № 9 Методы разрешения конфликтов	2
6	Практическое занятие № 10 Стратегии ведения переговоров	2
6	Практическое занятие № 11 Приемы психологического воздействия в переговорах	2
7	Практическое занятие № 12 Информационные войны в современных конфликтах	2
7	Практическое занятие № 13 Роль пиар-технологий в ведении информационных войн	2
7	Практическое занятие № 14 Современные ИКТ как факторы конфликтов	2
Итого за семестр:		28
Итого по дисциплине:		28

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо- емкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала “Этапы становления	4

Номер темы дисципли ны	Виды самостоятельной работы	Трудо- емкость (часы)
	<p>конфликтологии” (конспект лекций и рекомендуемая литература [1, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами</p>	
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Основные понятия конфликтологии». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой:[1,3,5,6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами</p>	5
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Проблема типологии конфликтов». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами</p>	8
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Человеческий фактор и поведение в конфликте». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами</p>	8
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям с докладами</p>	8
5	<p>1.Изучение теоретического материала по теме «Управление конфликтом». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [2,3,4,5,6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами</p>	8
6	<p>1.Изучение теоретического материала по теме «Переговоры как метод урегулирования конфликта». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [3,4,5,6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами</p>	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к тестированию	
7	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 практических занятиях с докладами 3. Подготовка к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.	8
Итого за семестр		57
Итого по дисциплине		57

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

- 1 Бунтовская, Л. Л. **Конфликтология** : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/26BFDC59-52CF-4ECE-99EF-AF93429190AB](http://www.biblio-online.ru/book/26BFDC59-52CF-4ECE-99EF-AF93429190AB).
- 2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).
- 3 Кашапов, М. М. **Основы конфликтологии** : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF](http://www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF).

**б) дополнительная литература:**

- 4 Кашапов, М. М. **Основы конфликтологии** : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).
- 5 Сирота, Н. М. **Политическая конфликтология** : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07245-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/6998B0EE-23E7-4A5B-B6A5-CBD8599EAFE0](http://www.biblio-online.ru/book/6998B0EE-23E7-4A5B-B6A5-CBD8599EAFE0).
- 6 Семенов, В. А. **История зарубежной конфликтологии** в 2 т. Том 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 292 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06165-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/8F4D6B9D-012F-412C-B83A-97D64C69F092](http://www.biblio-online.ru/book/8F4D6B9D-012F-412C-B83A-97D64C69F092).

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

- 7 Журнал «Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.online-science.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 8 Журнал «Вопросы философии» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://vphil.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 9 Журнал «Социологические исследования» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.isras.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 10 Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.aup.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 11 Aviation Explorer [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.aex.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 12 Федеральное агентство воздушного транспорта. Росавиация [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.favt.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 13 Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gks.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).

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

- 14 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 15 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 16 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).
- 17 **Научно-информационное пространство Соционет** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://socionet.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2021).

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3
Конфликтология	<p>Ауд. 306 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>Комплект учебной мебели (24 места)</p> <p>Мультимедийный проектор AcerX1261P</p> <p>НоутбукПК Asus,</p> <p>ЭкранLumien Master picture 180*180</p> <p>Доступ в сеть Интернет</p>	196210, г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А

## 8 Образовательные и информационные технологии

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

**Входной контроль** предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимого для изучения дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина.

**Традиционная лекция** составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив теории межличностной коммуникации в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

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

**Интерактивные лекции** в форме проблемных лекций характеризуются освоением компетенций реализуется в ходе решения определенной проблемы или группа проблем посредством механизма дискуссии. Проблемные лекции проводятся по всем темам дисциплины (трудоемкость – 14 академических часов). Интерактивная лекция может сопровождаться демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно иллюстрационные материалы

**Практические занятия** по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобретение начальных практических навыков межличностной коммуникации. Семинар предназначен для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

**Самостоятельная работа** студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. 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 в рамках учебных часов, отведенных учебным планом на практическое занятие.

## **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 является осуществление как текущего контроля успеваемости студентов, так и промежуточной аттестации в форме зачета.

Фонд оценочных средств дисциплины «Конфликтология» включает доклады, 10мТ, дискуссии.

**Десятиминутный 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.

**Устный опрос** проводится на каждом семинаре в течение 5-10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, изложенного на лекции. Перечень вопросов определяется вопросами, изученными на лекции. (пункт 5,1).

**Дискуссия** - целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в группе ради формирования мнения каждым участником или поиска истины. Проводится в процессе проблемной лекции.

**Промежуточная аттестация** проводится в виде зачета в конце 5 -го семестра.

Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы и решение задач.

К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает посещаемость, активность студентов на занятиях, правильность ответов во время устных опросов, 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		
Лекция 1	2	3	1	
Практическое занятие 1	2	3	1	
Практическое занятие 2	2	3	2	
Лекция 2	2	3	3	
Практическое занятие 3	2	3	3	
Практическое занятие 4	2	3	4	
Лекция 3	2	3	5	
Практическое занятие 5	2	3	5	
Практическое занятие 6	2	3	6	
Лекция 4	2	3	7	
Практическое занятие 7	3	4	7	
Практическое занятие 8	2	4	8	
Лекция 5	2	3	9	
Практическое занятие 9	2	4	9	
Практическое занятие 10	2	4	10	

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		
Лекция 6	2	3	11	
Практическое занятие 11	3	3	11	
Практическое занятие 12	2	4	12	
Лекция 7	2	3	13	
Практическое занятие 13	3	4	13	
Практическое занятие 14	2	4	14	
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Зачет	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		

## **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 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 ГУГА, являются: Устав СПбГУГА, учебная программа по соответствующему направлению подготовки бакалавров, Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в ГУГА.

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 итоговой аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний согласно графику преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на практические занятия и проведение консультаций.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- оценка ответов на доклады.
- тестирование

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Конфликтология» предусмотрен зачет.

Зачет проводится в форме устного ответа на 3 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.

Философия:

1. Основные философские категории
2. Понятия «противоречия», виды противоречий
3. Понятие «противоборство»

Политология:

1. Сущность политики и политических отношений
2. Понятие «политический процесс», его участники
3. Понятие «политический конфликт», причины и участники
4. Понятие и причины международных конфликтов

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

Компетенции	Критерии	Показатели
<p>УК-2                   Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>Знать:</p> <p>- способы достижения цели</p>	<p>Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение.</p>
	<p>Уметь:</p> <p>- находить способ решения задач на основе имеющихся ресурсов</p>	<p>Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения.</p>
	<p>Владеть:</p> <p>Навыками анализа имеющихся условий, ресурсов, ограничений</p>	<p>Учитывает действующие правила, нормы, ограничения</p>
<p>УК-3                   Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Знать:</p> <p>- необходимую стратегию взаимодействия в команде</p>	<p>Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.</p>
	<p>Уметь:</p> <p>- достигать поставленной задачи в командной работе</p>	<p>Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.</p>

Компетенции	Критерии	Показатели
	Владеть: навыками работы в команде на основе сотрудничества	Способен к бесконфликтному взаимодействию при работе в команде
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: правил устного и письменного взаимодействия при деловом общении	Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах с использованием современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации на государственном языке.
	Уметь: использовать современные ИКТ в деловом общении	Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации
	Владеть: навыками выбора оптимальных каналов информирования	Способен выбирать оптимальные каналы информирования
ПК-1 "Способен осуществлять проектную деятельность в сфере рекламы и связей с общественностью в соответствии с поставленными проблемами, целями и задачами»	Знать: функции менеджера отдела по рекламе и (или) связям с общественностью	Выполняет функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью, в т.ч. предпринимательского.
	Уметь: планировать коммуникационную деятельность	Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии, в т.ч. предпринимательской.

Компетенции	Критерии	Показатели
	Владеть: методами управления внутренними коммуникациями и формирования корпоративной идентичности и корпоративной культуры	Участвует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

Максимальное количество баллов за зачет– 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

При наборе менее 15 баллов – зачет не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

Зачетная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

*1 балл:* отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

*4 балла:* ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом студентом продемонстрировано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически

грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

*6 баллов:* ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

*7 баллов:* ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

*8 баллов:* ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

*9 баллов:* систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

*10 баллов:* ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

## **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 и основные понятия 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
- 7 Определение понятия «Социальный конфликт»
- 8 Определение понятия «структура конфликта»
- 9 Определение понятия «динамика конфликта»
- 10 Определение понятия «функции конфликта»



## 11 Основные подходы к типологии конфликта

### **Тема 2 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 конфликт

### **Тема 3 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 4 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 5 Управление конфликтом**

#### **Вопросы:**

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

### **Тема 6 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 7 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

**Примерные теоретические вопросы, выносимые на зачет**

1. Становление конфликтологии как науки. Предмет конфликтологии.
2. Исследовательские методы конфликтологии.
3. Понятие конфликта, типы конфликтов.
4. Карта анализа конфликта (структура конфликта).
5. Причины конфликтов: объективные и личностные факторы.
6. Функции конфликта.
7. Динамика конфликта.
8. Межличностный конфликт: особенности, стили поведения, динамика, функции.
9. Особенности личности как факторы межличностного конфликта.
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.
19. Информационное противоборство в конфликте.
20. Управление конфликтом: понятие, методы.
21. Посредничество в разрешении конфликта.
22. Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика.
23. Этапы подготовки переговоров.
24. Основные стратегии ведения переговоров.
25. Тактические приемы, используемые в переговорном процессе.
26. Концепция цивилизационного конфликта С. Хантингтона.

## **Типовые задачи для проведения промежуточной аттестации**

### **Задача 1**

Выберите пример любого конфликта, проанализируйте его структуру, определив следующие элементы:

- объект конфликта,
- предмет конфликта,
- участники конфликта,

- среда конфликта.

## **Задача 2**

Проанализируйте динамику развития конфликта на любом выбранном примере, определите стадии динамики конфликта:

- предконфликтную ситуацию,
- инцидент,
- эскалацию,
- завершение конфликта,
- постконфликтный период.

## **Задача 3**

Проанализируйте следующие функции конфликта на любом выбранном примере:

- конструктивные и деструктивные,
- явные и скрытые.

## **Задача 4**

Выберите пример межличностного конфликта, описанного в литературном произведении. Охарактеризуйте личностные особенности участников конфликта, повлиявших на их поведение.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Также ему следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. Также в этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающегося в самостоятельную познавательную деятельность и формирование у него методов организации такой деятельности с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях.

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

Задачами лекций являются:

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

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

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

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

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать 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. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

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

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

Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит тестирование

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

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

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

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

–самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

–подготовку докладов

- подготовку к тестированию

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины. Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины позволяет определить уровень освоения обучающимся компетенций (п. 9.5) за период изучения данной дисциплины. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины предполагает ответы на 3 теоретических вопроса из перечня вопросов, вынесенных на аттестацию.



