



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

2024 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
2024

1. Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины (модуля) «Конфликтология» является формирование у студентов знаний и навыков оптимальных способов разрешения конфликтов в различных сферах деятельности, в том числе авиаотрасли, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Задачами освоения дисциплины (модуля) 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 осуществлять социальное взаимодействие, работать в команде в организациях воздушного транспорта;

- овладение навыками реализации стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели и решения задач в сфере гражданской авиации.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к маркетинговому, авторскому, организационному и проектному видам профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Конфликтология» представляет собой элективную дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплин (модулей).

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

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

Дисциплина (модуль) изучается в 5 семестре.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс освоения дисциплины (модуля) 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
ИД ¹ _{ук-2}	1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение. 2. Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения.
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	свою роль в команде
ИД ¹ _{ук-3}	1. Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели. 2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
ИД ¹ _{ук-4}	1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах с использованием современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации на государственном языке. 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. 3. Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации.
ПК-1	Способен осуществлять проектную деятельность в сфере рекламы и связей общественностью в соответствии с поставленными проблемами, целями и задачами
ИД ¹ _{ПК-1}	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. 2. Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии, в т.ч. предпринимательской. 3. Участвует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры.

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- основные теории социального конфликта;
- правила деловой коммуникации в организациях авиаотрасли.

Уметь:

- осуществлять социальное взаимодействие на основе принципов сотрудничества и толерантности; в том числе в организациях авиаотрасли;
- реализовывать свою роль в команде, взаимодействовать с членами коллектива для достижения поставленной цели.

Владеть:

- навыками решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения в организациях воздушного транспорта;
- навыками использования современных информационно-коммуникативных средств при разрешении конфликтов в организациях авиаотрасли.

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		5
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	42,3	42,3
лекции	14	14
практические занятия	28	28
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект	-	-
Самостоятельная работа студента	57	57
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации	8,7	8,7 Зачет

5. Содержание дисциплины (модуля)

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

Темы дисциплины (модуля)	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, Л, ПЗ, СРС	Дс, У, Д
Тема 2. Проблема типологии конфликта. Конфликты на воздушном транспорте.	14		+		+	Л, ПЗ, СРС	Дс, У, Д
Тема 3. Человеческий фактор и поведение в конфликте в сфере гражданской авиации.	14	+	+		+	Л, ПЗ, СРС	Дс, У, Д
Тема 4. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях на воздушном транспорте.	14			+		Л, ПЗ, СРС	Дс, У, Д
Тема 5. Управление конфликтом на воздушном	14	+			+	Л, ПЗ, СРС	Дс, У, Д

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	УК-3	УК-4	ПК-1		
транспорте.							
Тема 6. Переговоры как метод урегулирования конфликта на воздушном транспорте.	14		+	+		Л, ПЗ, СРС	Дс, У, Д
Тема 7. Информационное противоборство в конфликте	15		+	+		Л, ПЗ, СРС	Дс, Т, У, Д
Итого по дисциплине	99						
Промежуточная аттестация	9						
Всего по дисциплине (модулю)	108						

Сокращения: ВК – входной контроль, Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, У – устный опрос, Т – тест, Дс – дискуссия, Д - доклад

5.2 Темы (разделы) дисциплины (модуля) и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Основные понятия и предмет исследования конфликтологии	2	4		8		14
Тема 2. Проблема типологии конфликта. Конфликты на воздушном транспорте.	2	4		8		14
Тема 3. Человеческий фактор и поведение в конфликте в сфере гражданской авиации.	2	4		8		14
Тема 4. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях на воздушном транспорте.	2	4		8		14
Тема 5. Управление конфликтом на воздушном транспорте.	2	4		8		14
Тема 6. Переговоры как метод урегулирования конфликта на воздушном транспорте.	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 (модулю)						108

5.3 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Предмет исследования и основные понятия конфликтологии

Конфликтология как область научного знания, ее предмет и задачи. Сложности определения понятия "конфликт". История развития конфликтологии. Место конфликтологии в системе социо-гуманитарного знания. Формирование отечественной школы конфликтологии. Основные научные направления современной 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 2. Проблема типологии конфликта. Конфликты на воздушном транспорте

Критерии классификации конфликтов: участники, сфера возникновения, причины. Межличностный конфликт. Конфликт личность-группа. Межгрупповой конфликт. Конфликт в малых социальных группах. Организационные конфликты. Конфликты в организациях воздушного транспорта. Анализ конфликтных ситуаций в организациях сферы производства и управления на воздушном транспорте.

Тема 3. Человеческий фактор и поведение в конфликте в сфере гражданской авиации

Человеческий фактор в конфликте, и особенности его воздействия. Участники межличностных конфликтов в организациях авиаотрасли. Психологические особенности личности, влияющие на развитие конфликтов. Психологические доминанты поведения. Влияние темперамента и характера на конфликтное поведение. 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». Односторонние и совместные действия сторон в конфликтах на воздушном транспорте.

Тема 4. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях на воздушном транспорте

Коммуникации как источник конфликта. Конфликт как процесс коммуникации. Коммуникационные аспекты конфликтов в авиаотрасли. Механизм искажения информации в конфликтных ситуациях. Основные

функции коммуникаций. "Барьеры" коммуникаций в сфере гражданской авиации. 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 в сфере воздушного транспорта.

Тема 5. Управление конфликтом на воздушном транспорте.

Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Проблема прогнозирования и предупреждения конфликтов на воздушном транспорте. Этапы регулирования конфликтов. Институционализация конфликтов. Легитимизация конфликтов. Структурирование конфликтующих групп. Основные формы регулирования и разрешения конфликтов в сфере гражданской авиации. Понятия «третья сторона в урегулировании конфликта», «посредничество», «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 на воздушном транспорте

Переговоры: понятие, виды функции. Основные этапы переговорного процесса. Особенности ведения переговоров в организациях авиаотрасли. Стратегии ведения переговоров. «Позиционный торг» и «конструктивные» переговоры в гражданской авиации. Тактические приемы, используемые в переговорном процессе на воздушном транспорте. 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 на предприятиях воздушного транспорта	2
2	Практическое занятие № 3 Анализ динамики конфликта	2
3	Практическое занятие № 4 Субъективный фактор в межличностных конфликтах в сфере авиации	2
3	Практическое занятие № 5 Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов	2
4	Практическое занятие № 6 Коммуникационное взаимодействие в конфликте	2
4	Практическое занятие № 7 Преодоление барьеров коммуникаций в конфликтах на воздушном транспорте	2
5	Практическое занятие № 8 Методы профилактики конфликтов на воздушном транспорте	2
5	Практическое занятие № 9 Методы разрешения конфликтов на воздушном транспорте	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 на воздушном транспорте	2
Итого за семестр:		28
Итого по дисциплине (модулю):		28

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен учебным планом.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины (модуля)	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 практических занятиях с докладами	4
1	1. Изучение теоретического материала по теме «Основные понятия конфликтологии». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,3,5,6].	5

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами	
2	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 практических занятиях с докладами	8
3	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 практических занятиях с докладами	8
4	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 с докладами	8
5	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 практических занятиях с докладами	8
6	1. Изучение теоретического материала по теме «Переговоры как метод урегулирования конфликта». Работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [3,4,5,6]. 2. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами 3. Подготовка к тестированию	8
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 (модулю)		57

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539105>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

2 Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539640>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

3 Сафонов, А. А. Международные конфликты в XXI веке: учебник и практикум для вузов / А. А. Сафонов, М. А. Сафонова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 415 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15462-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541307>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

б) дополнительная литература:

4 Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

5 Светлов, В. А. Конфликтология: учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539143>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

6 Емельянов, С. М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551783>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

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: 31.03.2024).

8. Журнал «Вопросы философии» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://vphil.ru/>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

9. Журнал «Социологические исследования» [Электронный ресурс].
– Режим доступа: <http://www.isras.ru/>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

10. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]
– Режим доступа: <http://www.aup.ru/>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

11. Aviation Explorer [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://www.aex.ru/>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

12. Федеральное агентство воздушного транспорта. Росавиация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru/>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

13. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

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: 31.03.2024).

15. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

16. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 31.03.2024).

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), 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	Ауд. 306 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и	196210, г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А

	промежуточной аттестации. <ul style="list-style-type: none"> • Комплект учебной мебели (24 места) • Мультимедийный проектор Mitsubishi XD 490U • Ноутбук HP 15.6 • Экран Projecta ProStar 183*240 • Доступ в сеть Интернет 	
--	--	--

8. Образовательные и информационные технологии

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

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

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 изучаемой проблемы в современных условиях. Во время лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных 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.

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. Практические занятия предназначены 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 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.

9. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)

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, дискуссии, тест.

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.

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 успешно 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

Применение балльно-рейтинговой системы оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса данной рабочей программой не предусмотрено.

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;

- устный опрос;

- дискуссия;

- тестирование.

Устный опрос оценивается следующим образом:

«зачтено»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы;

«не зачтено»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.

Дискуссия оценивается следующим образом:

«зачтено»: обучающийся демонстрирует полное или частичное понимание проблемы;

«не зачтено»: обучающийся демонстрирует непонимание проблемы.

Решение ситуационных задач оценивается:

«зачтено»: обучающийся самостоятельно правильно решает задачу, дает обоснованную оценку по итогу решения;

«не зачтено»: обучающийся отказывается от выполнения задачи или не способен ее решить самостоятельно, а также с помощью преподавателя.

Доклад:

«зачтено»: грамотное и непротиворечивое изложение сути вопроса при использовании современных источников. Обучающийся способен сделать обоснованные выводы, а также уверенно отвечать на заданные в ходе обсуждения вопросы;

«не зачтено»: неудовлетворительное качество изложения материала и неспособность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации.

Результаты тестирования оцениваются следующим образом:

90–100 % правильных ответов — оценка «отлично»;

80–89 % правильных ответов — оценка «хорошо»;

70–79 % правильных ответов — оценка «удовлетворительно»;

менее 70 % правильных ответов — оценка «неудовлетворительно».

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.

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 (модулю)

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам (модулям)

Вопросы по дисциплине «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.

Вопросы по дисциплине «Философия»:

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

Вопросы по дисциплине «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
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	Знать: - способы достижения цели	Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение.
	Уметь: - находить способ решения задач на основе имеющихся ресурсов	Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения.
	Владеть: - навыками анализа имеющихся условий, ресурсов, ограничений	Учитывает действующие правила, нормы, ограничения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: - необходимую стратегию взаимодействия в команде	Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.
	Уметь: - достигать поставленной задачи в командной работе	Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.
	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: - правила устного и письменного взаимодействия при деловом общении	Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах с использованием современных информационно-коммуникативных 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

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

Шкала оценивания при проведении промежуточной аттестации (зачет):
«Зачтено» ставится, если обучающийся демонстрирует знание основных положений вопроса и умение применять их на практике при решении ситуационных задач (самостоятельно либо с помощью преподавателя); излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка (допускаются речевые ошибки).

«Не зачтено» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине (модулю)

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 Определение понятия «социальный конфликт»
- 3 Элементы структуры конфликта. Определение понятия «структура конфликта»
- 4 Функции конфликта
- 4 Этапы динамики конфликта

Тема доклада: Теории социального 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
- 5 Функциональная типология конфликта

Тема доклада: Виды межгрупповых конфликтов

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
- 6 Теория акцентуации К. Леонгарда

Тема доклада: Влияние личностного фактора на поведение в конфликте

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 доклада: Коммуникативные аспекты социального конфликта

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 конфликта

Тема доклада: Механизмы профилактики конфликтов в современном обществе

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 доклада: Переговоры как метод разрешения конфликта

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
- 7 Методы пропаганды и контрпропаганды в информационных войнах

Тема доклада: Информационные войны в современных конфликтах

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

Тест

- 1 Кто является автором теории классового конфликта?
 - К. Маркс
 - Г. Зиммель
 - Т. Гоббс
 - Ж-Ж. Руссо

- 2 Основной причиной классового конфликта К. Маркс считал:

- 3 Какой философ является автором понятий «война всех против всех», «человек человеку волк»?
 - Г. Гегель
 - Л. Фейербах
 - Т. Гоббс
 - Вольтер

- 4 Философы какой исторической эпохи впервые выдвинули идею о том, что противоборство – свойство бытия?
 - Эпохи Античности
 - Эпохи Средневековья
 - Эпохи Возрождения
 - Эпохи Нового времени

5 Какой ученый является автором книги «Современный социальный конфликт»?

6 Что такое «акцентуированная личность»?

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

7 Что из нижеперечисленного не является механизмом психологической защиты личности?

- Сублимация
- Регрессия
- Замещение
- Конформизм

8 Что является главным объектом политического конфликта?

- Религиозные ценности
- Идеологические ценности
- Власть
- Природные ресурсы

9 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

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

- Помощник
- Посредник
- Арбитр
- Третейский судья
- Наблюдатель

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

- Синхронизация
- Апперцепция
- Фасилитация
- Медиация
- Коммуникация

12 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

13 Какой исследователь является автором концепции «конфликта цивилизаций»?

Типовые задачи для проведения промежуточной аттестации

Задача 1

Выберите любую организацию авиаотрасли. Проанализируйте информацию о структуре данной организации, направлениях ее деятельности. На примере данной организации определите следующие элементы структуры возможного конфликта:

- объект конфликта,
- предмет конфликта,
- участники конфликта,
- среда конфликта.

Задача 2

Проанализируйте официальный сайт авиакомпании «Россия». На основе полученной информации ответьте на вопросы:

- какие сферы деятельности компании наиболее конфликтогенны?
- какие виды конфликтов наиболее распространены в компаниях авиаотрасли?
- какие государственные структуры могут выступать в качестве посредников при разрешении конфликтов в авиаотрасли?

Задача 3

Профсоюз авиационной промышленности Финляндии организовал забастовку, в ходе которой были отменены более ста рейсов авиакомпании Finnair. Определите тип данного конфликта, участников конфликта и возможные методы его урегулирования.

Задача 4

Трудовой конфликт между авиационным профсоюзом IAU Финляндии и организацией работодателей в сфере услуг Palta урегулировали после переговоров, которые продолжались три месяца. В ходе данного конфликта были отменены более ста рейсов авиакомпаний. Определите функции данного конфликта. Какие способы профилактики подобных конфликтов можно использовать?

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 значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающегося в самостоятельную познавательную деятельность и формирование у него методов организации такой деятельности с целью развития 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. 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. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

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

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

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

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы,
- 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.

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:

–самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

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

–подготовку докладов.

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.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры №1 «Философии и социальных коммуникаций» «5» апреля 2024 года, протокол № 10.

Разработчик:

к.с.н.



Л.Н. Гаджибова

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

Заведующий кафедрой № 1:

к.ф.н., доцент



Н.Ю. Куценко

Программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО

к.ф.н., доцент



Н.Ю. Куценко

Программа рассмотрена и согласована на Заседании Учебно-методического совета Университета «17» апреля 2024 г., протокол № 4.