

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 61

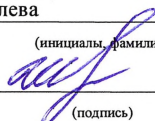
УТВЕРЖДАЮ  
Ответственный за образовательную  
программу

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«20» февраля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология»  
(Наименование дисциплины)


|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Код направления подготовки/<br>специальности          | 43.03.03                      |
| Наименование направления<br>подготовки/ специальности | Гостиничное дело              |
| Наименование<br>направленности                        | Организация гостиничных услуг |
| Форма обучения  | очная                         |
| Год приема  | 2025                          |

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Ст.преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



11.02.2025

(подпись, дата)

М.В.Малькова

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 61

«11» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 61

д.и.н.,доц.

(уч. степень, звание)



11.02.2025

(подпись, дата)

Л.Ю. Гусман

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф.,д.и.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)



11.02.2025

(подпись, дата)

Л.Ю. Гусман

(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Конфликтология» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№61».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-3 «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»

ОПК-2 «Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

ПК-6 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с основами конфликтологии и практическими советами по предотвращению конфликтов

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинары, самостоятельная работа студента, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский»

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

### 1.1. Цели преподавания дисциплины

Основной целью преподавания дисциплины «Конфликтология» является формирование у студентов системы знаний, которые помогут им осуществлять конструктивное взаимодействие в социальной сфере, а именно: успешно устанавливать контакт с коллегами, эффективно организовывать коммуникацию; в дальнейшем использовать свой потенциал в профессиональной деятельности в качестве сотрудника, подчиненного или руководителя

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

| Категория (группа) компетенции   | Код и наименование компетенции  | Код и наименование индикатора достижения компетенции   |
|----------------------------------|---|--|
| Универсальные компетенции        | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | УК-3.3.1 знать основы социального взаимодействия<br>УК-3.У.1 уметь применять нормы социального взаимодействия для реализации своей роли в команде, в том числе использовать технологии цифровой коммуникации   |
| Общепрофессиональные компетенции | ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания                 | ОПК-2.3.1 знать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания<br>ОПК-2.У.1 уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Профессиональные компетенции     | ПК-6 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | ПК-6.У.2 уметь разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон   |

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина базируется на знаниях, ранее приобретенных студентами при изучении следующих дисциплин:

- История России,
- Культурология,
- Социология.

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Профессиональная этика и этикет.

### 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

| Вид учебной работы  | Всего      | Трудоемкость по семестрам |
|---|------------|---------------------------|
|   |            | №3                        |
| 1   | 2          | 3                         |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>   | 3/ 108     | 3/ 108                    |
| <b>Из них часов практической подготовки</b>   | 11         | 11                        |
| <b>Аудиторные занятия, всего час.</b>   | 51         | 51                        |
| в том числе:  |            |                           |
| лекции (Л), (час)   | 17         | 17                        |
| практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)  | 34         | 34                        |
| лабораторные работы (ЛР), (час)   |            |                           |
| курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)  |            |                           |
| экзамен, (час)  |            |                           |
| <b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>  | 57         | 57                        |
| <b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**) ) | Дифф. Зач. | Дифф. Зач.                |

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3. – Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость

| Разделы, темы дисциплины                           | Лекции (час) | ПЗ (СЗ) (час) | ЛР (час) | КП (час) | СРС (час) |
|--|--------------|---------------|----------|----------|-----------|
| Семестр 3  |              |               |          |          |           |
| <b>РАЗДЕЛ I. Общая теория конфликта</b>            | <b>6</b>     | <b>10</b>     |          |          | <b>18</b> |
| Тема 1.1. Введение в конфликтологию                | 1            | 2             |          |          | 4         |
| Тема 1.2. Теоретические основы конфликтологии.     | 1            | 4             |          |          | 6         |
| Тема 1.3. Основы предупреждения конфликтов.        | 2            | 2             |          |          | 4         |
| Тема 1.4. Теория и практика разрешения конфликтов. | 2            | 2             |          |          | 4         |

|  |          |           |   |   |           |
|--|----------|-----------|---|---|-----------|
| <b>РАЗДЕЛ II. Психология конфликта</b>                                       | <b>6</b> | <b>12</b> |   |   | <b>21</b> |
| Тема 2.1. Теории поведения личности в конфликте.                             | 1        | 4         |   |   | 6         |
| Тема 2.2. Внутриличные конфликты   | 1        | 4         |   |   | 5         |
| Тема 2.3. Межличностные и групповые конфликты.                               | 2        | 2         |   |   | 5         |
| Тема 2.4. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов         | 2        | 2         |   |   | 5         |
| <b>РАЗДЕЛ III. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия</b> | <b>5</b> | <b>12</b> |   |   | <b>18</b> |
| Тема 3.1. Конфликты в обществе.  | 1        | 2         |   |   | 4         |
| Тема 3.2. Конфликты в организации  | 1        | 2         |   |   | 4         |
| Тема 3.3. Конфликты в семье  | 1        | 4         |   |   | 4         |
| Тема 3.4. Конфликты в сфере управления.                                      | 1        | 2         |   |   | 4         |
| Тема 3.5. Глобальные и региональные конфликты                                | 1        | 2         |   |   | 2         |
| Итого в семестре:  | 17       | 34        |   |   | 57        |
| Итого:   | 17       | 34        | 0 | 0 | 57        |

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 - Содержание разделов и тем лекционных занятий

| Номер раздела   | Название и содержание разделов и тем лекционных занятий   |
|-----------------|---|
| <b>РАЗДЕЛ I</b> | <b>РАЗДЕЛ I Общая теория конфликта</b><br>Тема 1.1 Введение в конфликтологию.<br>История становления конфликтологии. Предмет конфликтологии. Значение, предмет и задачи конфликтологии. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации. Отрасли отечественной конфликтологии. Общая характеристика зарубежной конфликтологии.<br>Тема 1.2 Теоретические основы конфликтологии.<br>Характеристика конфликта как социального феномена. Поведение человека в трудных ситуациях Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости Сущность конфликта и его структура (объективные составляющие, психологические составляющие). Основные виды классификации конфликтов. Причины конфликтов (организационно-управленческие, социально-психологические, личностные). Динамика конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Эскалация конфликта. Динамика различных видов конфликтов.<br>Тема 1.3 Основы предупреждения конфликтов.<br>Прогнозирование и профилактика конфликтов. Объективные и |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <p>организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Технологии предупреждения конфликтов. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной критики. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Предупреждение конфликтов и стресс.</p> <p>Тема 1.4 Теория и практика разрешения конфликтов.</p> <p>Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами.</p> <p>Конструктивное разрешение конфликтов. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.</p>   |
| <b>РАЗДЕЛ II</b>  | <p><b>РАЗДЕЛ II. Психология конфликта</b></p> <p>Тема 2.1 Теории поведения личности в конфликте.</p> <p>Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> <p>Тема 2.2 Внутриличностные конфликты.</p> <p>Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Тема 2.3 Межличностные и групповые конфликты.</p> <p>Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Понятие групповых конфликтов и их классификация. Конфликт «личность-группа». Межгрупповые конфликты.</p> <p>Тема 2.4 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.</p> <p>Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Основное содержание переговорного процесса. Динамика переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Психологические условия успеха на переговорах. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.</p> |
| <b>РАЗДЕЛ III</b> | <p><b>РАЗДЕЛ III. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия</b></p> <p>Тема 3.1 Конфликты в обществе.</p> <p>Понятие конфликта в обществе. Экономические конфликты. Политические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).</p> <p>Тема 3.2 Конфликты в организации.</p> <p>Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управление конфликтами в организации. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный». Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали». Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.</p> <p>Тема 3.3 Конфликты в семье.</p> <p>Понятие семейных конфликтов и их особенности. Классификация семейных конфликтов. Кризисные периоды в развитии семьи.</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Предупреждение и разрешение семейных конфликтов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.</p> <p>Тема 3.4 Конфликты в сфере управления.</p> <p>Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный». Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали» Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.</p> <p>Тема 3.5 Глобальные и региональные конфликты.</p> <p>Понятие глобальных конфликтов. Управление глобальными конфликтами. Региональные конфликты. Особенности региональных конфликтов. Классификация региональных конфликтов. Управление региональными конфликтами. Направления предотвращения межгосударственных конфликтов.</p> |
|--|--|

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

| п/п       | Темы практических занятий   | Формы практических занятий | Трудоемкость, (час) | Из них практической подготовк и, (час) | № раздела дисциплины |
|-----------|---|----------------------------|---------------------|--|----------------------|
| Семестр 3 |   |                            |                     |  |                      |
| 1         | Тема 1.2. Возникновение и развитие конфликтологии   | семинар                    | 4                   | 4                                      | 1                    |
| 2         | Тема 1.3. Сущность конфликта и его причины. Конфликтные ситуации. Формулы конфликта                                 | семинар                    | 4                   | 4                                      | 1                    |
| 3         | Тема 1.4. Оценка глубины конфликта Аналитическая схема диагностики конфликта. Анализ конфликтной ситуации           | семинар                    | 6                   | 6                                      | 1                    |
| 4         | Тема 2.1-2.2. Стратегия поведения в конфликте Типы конфликтных личностей  | семинар                    | 4                   | 4                                      | 2                    |
| 5         | Тема 2.3. Конфликт «личность-группа». Управление межличностными конфликтами   | семинар                    | 4                   | 4                                      | 2                    |
| 5         | Тема 2.4. Модели поведения партнеров в переговорном процессе Стратегии и тактики в переговорном процессе            | семинар                    | 4                   | 4                                      | 2                    |
| 6         | Тема 3.1-3.5. Конфликты в различных сферах общественной жизни и их особенности. Глобальные и региональные конфликты | семинар                    | 4                   | 4                                      | 3                    |
| 7         | Тема 3.4. Управление и  | семинар                    | 4                   | 4                                      | 3                    |

|  |   |        |    |  |  |
|--|---|--------|----|--|--|
|  | прогнозирование конфликтов в организации. Управленческие решения. Стил ь управления |        |    |  |  |
|  |   | Всего: | 34 |  |  |

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

| № п/п                           | Наименование лабораторных работ | Трудоемкость, (час) | Из них практической подготовки, (час) | № раздела дисциплины |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Учебным планом не предусмотрено |                                 |                     |                                       |                      |
|                                 |                                 |                     |                                       |                      |
| Всего                           |                                 |                     |                                       |                      |

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

| Вид самостоятельной работы                        | Всего, час | Семестр 3, час |
|---|------------|----------------|
| 1   | 2          | 3              |
| Изучение теоретического материала дисциплины (ТО) | 47         | 47             |
| Курсовое проектирование (КП, КР)                  |            |                |
| Расчетно-графические задания (РГЗ)                |            |                |
| Выполнение реферата (Р)                           |            |                |
| Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ) | 5          | 5              |
| Домашнее задание (ДЗ)                             |            |                |
| Контрольные работы заочников (КРЗ)                |            |                |
| Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)        | 5          | 5              |
| Всего:  | 57         | 57             |

#### 5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

#### 6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8 – Перечень основной литературы

| Шифр  | Библиографическая ссылка / URL адрес  | Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров) |
|---|---|---|
| <a href="https://znanium.com/catalog/product/1891836">https://znanium.com/catalog/product/1891836</a> | Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 301 с. |   |
| <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2130168">https://znanium.ru/catalog/product/2130168</a>   | Козырев, Г. И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. — 240 с.  |   |

#### 7. Перечень электронных образовательных ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

| URL адрес   | Наименование  |
|---|---|
| <a href="http://www.edu.ru/modules.php">http://www.edu.ru/modules.php</a> | Электронные образовательные ресурсы / Федеральный портал «Российское образование» |

#### 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

| № п/п | Наименование     |
|-------|------------------|
|       | Не предусмотрено |

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

| № п/п | Наименование     |
|-------|------------------|
|       | Не предусмотрено |

#### 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

| № п/п | Наименование составной части материально-технической базы   | Номер аудитории (при необходимости) |
|-------|---|-------------------------------------|
| 1     | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, переносной набор демонстрационного оборудования  | Аудиторный фонд<br>ГУАП             |
| 2     | Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, переносной набор демонстрационного оборудования | Аудиторный фонд<br>ГУАП             |
| 3     | Помещения для самостоятельной работы, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду ГУАП               | Аудиторный фонд<br>ГУАП             |
| 4     | Аудитории общего пользования, предназначенные для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации  | Аудиторный фонд<br>ГУАП             |

## 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

| Вид промежуточной аттестации | Перечень оценочных средств |
|------------------------------|----------------------------|
| Дифференцированный зачет     | Список вопросов;<br>Тесты  |

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

| Оценка компетенции     | Характеристика сформированных компетенций   |
|------------------------|---|
| 5-балльная шкала       |   |
| «отлично»<br>«зачтено» | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul> |

| Оценка компетенции                    | Характеристика сформированных компетенций   |
|---------------------------------------|---|
| 5-балльная шкала                      |   |
| «хорошо»<br>«зачтено»                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>  |
| «удовлетворительно»<br>«зачтено»      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul> |
| «неудовлетворительно»<br>«не зачтено» | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>   |

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

| № п/п | Перечень вопросов (задач) для экзамена | Код индикатора |
|-------|--|----------------|
|       | Учебным планом не предусмотрено        |                |

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы для зачета / дифф. зачета

| № п/п | Перечень вопросов для дифф. зачета<br>з              | Код индикатора |
|-------|--|----------------|
| 1     | Становление конфликтологии как науки.                | ОПК-2.У.1      |
| 2     | Понятие и сущность социального конфликта             | УК-3.3.1       |
| 3     | Структура конфликта                                  | УК-3.У.1       |
| 4     | Функции конфликта в обществе и группе                | ОПК-2.У.1      |
| 5     | Способы разрешения и урегулирования конфликта        | УК-3.3.1       |
| 6     | Типология социальных конфликтов                      | ОПК-2.У.1      |
| 7     | Принципы и условия эффективного разрешения конфликта | УК-3.3.1       |
| 8     | Источники и причины социальных конфликтов            | УК-3.У.1       |
| 9     | Метод переговоров как способ разрешения конфликта    | ОПК-2.3.1      |
| 10    | Стратегии предотвращения конфликта.                  | ПК-6.У.2       |
| 11    | Участие третьей стороны в разрешении конфликта       | ОПК-2.У.1      |
| 12    | Стадии и динамика социального конфликта              | УК-3.3.1       |
| 13    | Особенности объекта и предмета конфликта             | УК-3.У.1       |
| 14    | Специфика проявления межличностных конфликтов        | ОПК-2.3.1      |
| 15    | Типы конфликтных личностей                           | ПК-6.У.2       |

|    |   |           |
|----|---|-----------|
| 16 | Условия и принципы предотвращения конфликтов                    | ПК-6.У.2  |
| 17 | Стратегии поведения в конфликте                                 | УК-3.3.1  |
| 18 | Специфика проявления организационно-управленческого конфликта   | ОПК-2.У.1 |
| 19 | Специфика проявления управленческого конфликта                  | УК-3.У.1  |
| 20 | Специфика проявления внутриличностного конфликта                | ОПК-2.3.1 |
| 21 | Специфика проявления семейных конфликтов                        | ПК-6.У.2  |
| 22 | Особенности проявления и урегулирования межгрупповых конфликтов | ПК-6.У.2  |

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

| № п/п | Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы |
|-------|--|
|       | Учебным планом не предусмотрено  |

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

| № п/п | Примерный перечень вопросов для тестов  | Код индикатора |
|-------|---|----------------|
| 1     | <p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце.</p> <p>Соотнесите стратегии социального взаимодействия и их характеристики.</p> <p>Стратегии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конкуренция</li> <li>2. Кооперация</li> <li>3. Приспособление</li> <li>4. Избегание</li> </ol> <p>Характеристики:</p> <p>А) Стремление к доминированию и контролю над другими</p> <p>Б) Сотрудничество сторон для достижения общих целей</p> <p>В) Изменение своей позиции для сохранения отношений</p> <p>Г) Уход от конфликтных ситуаций</p> <p>Ключ:</p> <p>1 – А; 2 – Б; 3 – В; 4 – Г.</p> | УК-3.У.1       |
| 2     | <p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо.</p> <p>Расположите основные типы социальных групп в порядке увеличения их численности (от самых малочисленных к наиболее многочисленным).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) Малые группы</li> <li>Б) Первичные группы</li> <li>В) Вторичные группы</li> <li>Г) Формальные группы</li> <li>Д) Большие группы</li> </ol>   | УК-3.3.1       |

|    |   |  |                         |  |    |                          |   |    |                 |             |           |
|----|---|--|-------------------------|--|----|--------------------------|---|----|-----------------|-------------|-----------|
|    | Ключ: А, Б, В, Г, Д.  |  |                         |  |    |                          |   |    |                 |             |           |
| 3  | <p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.<br/>         Выберите признаки, обязательные для любой социальной группы.<br/>         А) Наличие общих социально значимых признаков<br/>         Б) Обязательное проживание на одной территории<br/>         В) Наличие общих интересов и ценностей<br/>         Г) Одинаковый уровень материального благосостояния<br/>         Д) Совпадение политических взглядов всех членов группы</p> <p>Ключ: А, В.<br/>         Аргумент: наличие общих социально значимых признаков и общих интересов/ценностей являются обязательными характеристиками для любой социальной группы.</p> | УК-3.3.1   |                         |  |    |                          |   |    |                 |             |           |
| 4  | <p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.<br/>         Стремится к успеху и принятию решения в свою пользу, проявляет агрессию<br/>         А) Отрицающий<br/>         Б) Избегающий<br/>         В) Уступающий<br/>         Г) Наступающий</p> <p>Ключ: Г<br/>         Аргумент: такое поведение возможно, если индивид преследует только свои интересы и применяет для этого все доступные средства</p>   | УК-3.У.1   |                         |  |    |                          |   |    |                 |             |           |
| 5  | <p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:<br/>         Какими способами можно урегулировать социальный конфликт?</p> <p>Ключ:<br/>         Компромисс - решение через взаимные уступки сторон.<br/>         Переговоры - мирное обсуждение возможных решений.<br/>         Посредничество - привлечение третьей стороны для помощи в решении.<br/>         Арбитраж - обращение к уполномоченному органу власти.<br/>         Применение силы/власти/закона - одностороннее использование власти.<br/>         Консенсус - достижение общего согласия большинством участников</p>  | УК-3.У.1   |                         |  |    |                          |   |    |                 |             |           |
| 6  | <p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце.<br/>         Соотнесите управление конфликтом и с этапами его развития</p> <table border="0"> <tr> <td>А.</td> <td>Регулирование конфликта</td> <td>1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации</td> </tr> <tr> <td>Б.</td> <td>Стимулирование конфликта</td> <td>2. Начало открытого конфликтного взаимодействия</td> </tr> <tr> <td>В.</td> <td>Прогнозирование</td> <td>3. Развитие</td> </tr> </table>  | А.   | Регулирование конфликта | 1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации | Б. | Стимулирование конфликта | 2. Начало открытого конфликтного взаимодействия | В. | Прогнозирование | 3. Развитие | ОПК-2.У.1 |
| А. | Регулирование конфликта   | 1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации |                         |  |    |                          |   |    |                 |             |           |
| Б. | Стимулирование конфликта  | 2. Начало открытого конфликтного взаимодействия  |                         |  |    |                          |   |    |                 |             |           |
| В. | Прогнозирование   | 3. Развитие                                      |                         |  |    |                          |   |    |                 |             |           |

|    |  |   |           |
|----|--|---|-----------|
|    | <p>конфликта</p> <p>Г. Предупреждение конфликта</p> <p>Ключ: А2;Б;4В1;Г3.</p>  | <p>открытого конфликта</p> <p>4. Осознание конфликтной ситуации</p> |           |
| 7  | <p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо</p> <p>Расположите основные этапы переговорного процесса от начального до конечного в порядке их проведения</p> <p>А) Определение сроков выполнения обязательств</p> <p>Б) Поиск приемлемого решения</p> <p>В) Обмен информацией</p> <p>Г) Сбор информации</p> <p>Ключ Г,В ,Б,А,</p>   |   | ОПК-2.3.1 |
| 8  | <p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</p> <p>Выберите признаки, обязательные для сверхточного типа личности</p> <p>А) Подозрительность</p> <p>Б)Хочет быть в центре внимания</p> <p>В)Импульсивность</p> <p>Г)Скрупулезно относится к работе</p> <p>Д)Обладает повышенной тревожностью</p> <p>Ключ Г,Д</p> <p>Аргумент; сверхточный тип акцентуации предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, что сказывается на отношении к работе и переживании за порученное дело</p> |   | ОПК-2.У.1 |
| 9  | <p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:</p> <p>Какие модели поведения личности в конфликте являются основными</p> <p>Ключ</p> <p>Конструктивный тип стремится уладить конфликт нацелен на поиск решения</p> <p>Деструктивный тип стремится к обострению конфликта нарушает этику общения</p> <p>Конформистский тип пассивен склонен к уступкам</p> <p>непоследователен в оценках и суждениях</p>  |   | ОПК-2.3.1 |
| 10 | <p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</p> <p>Соглашается на любое предложение даже на невыгодное какому типу поведения в переговорах соответствует данная модель</p> <p>А) Отрицающий</p> <p>Б)Избегающий</p> <p>В)Уступающий</p> <p>Г)Наступающий</p> <p>Ключ: В</p> <p>Аргумент: : такое поведение используется. если ситуация не особенно значима, если важнее сохранить хорошие отношения с оппонентом</p>   |   | ОПК-2.У.1 |
| 11 | <p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце.</p>   |   | ПК-6.У.2  |

|    |  |  |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |
|----|--|--|-----|--|----|-----|---|----|-----------|---------------------------------|----|----------|---------------|--|
|    | <p>Соотнесите возможность разрешения конфликта(%) с этапами конфликта</p> <table> <tr> <td>А.</td><td>46%</td><td>1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации</td></tr> <tr> <td>Б.</td><td>92%</td><td>2. Начало открытого конфликтного взаимодействия</td></tr> <tr> <td>В.</td><td>Около 20%</td><td>3. Развитие открытого конфликта</td></tr> <tr> <td>Г.</td><td>Менее 5%</td><td>4. Фаза спада</td></tr> </table> <p>Ключ А2,Б1,В4,Г3</p>   | А.   | 46% | 1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации | Б. | 92% | 2. Начало открытого конфликтного взаимодействия | В. | Около 20% | 3. Развитие открытого конфликта | Г. | Менее 5% | 4. Фаза спада |  |
| А. | 46%  | 1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |
| Б. | 92%  | 2. Начало открытого конфликтного взаимодействия  |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |
| В. | Около 20%  | 3. Развитие открытого конфликта                  |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |
| Г. | Менее 5%   | 4. Фаза спада                                    |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |
| 12 | <p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо</p> <p>Расположите основные этапы конфликта от начального до конечного в порядке развития конфликта</p> <p>А) Эскалация конфликта<br/> Б)Осознание конфликтной ситуации<br/> В)Разрешение конфликта<br/> Г)Тупик конфликта</p> <p>Ключ Б,А,Г,В</p>   | ПК-6.У.2   |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |
| 13 | <p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</p> <p>Выберите признаки, обязательные для демонстративного типа личности</p> <p>А) Подозрительность<br/> Б)Хочет быть в центре внимания<br/> В)Импульсивность<br/> Г)В ситуации конфликта часто является зачинщиком<br/> Д)Обладает повышенной тревожностью</p> <p>Ключ Б,Г.</p> <p>Аргумент; демонстративный тип акцентуации любит хорошо выглядеть в глазах других, ему легко даются поверхностные конфликты, что проявляется в повышенном внимании к окружающим людям</p> | ПК-6.У.2   |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |
| 14 | <p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:</p> <p>Что относится к сферам межличностных конфликтов ,</p> <p>Ключ</p> <p>Коллектив (организация)(типы руководитель-подчиненный, конфликты между сотрудниками одного ранга, служебные и неслужебные)</p> <p>Семья (Супружеские конфликты, конфликты родители-дети, Супруги-родственники)</p> <p>Общество(типы гражданин-общество ,гражданин-чиновник, гражданин- государственные организации)</p>   | ПК-6.У.2   |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |
| 15 | <p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</p> <p>Отказывается приступать к обсуждению проблемы, стремится уйти от обсуждаемой проблемы</p> <p>А) Отрицающий<br/> Б)Избегающий</p>  | ПК-6.У.2   |     |  |    |     |   |    |           |                                 |    |          |               |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | В)Уступающий<br>Г)Наступающий<br>Ключ: Б<br>Аргумент: такое поведение возможно. если индивид не хочет отстаивать свои права и исход конфликта не особенно важен |  |
|--|---|--|

*Примечание:* система оценивания тестовых заданий:

1 тип) Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип) Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип) Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4 тип) Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип) Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

| № п/п | Перечень контрольных работ |
|-------|----------------------------|
|       | Не предусмотрено           |

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

## 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших

достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем и развитие профессионально-деловых качеств;
- формирование интереса к предмету необходимого для самостоятельной работы и самостоятельного творческого мышления;
- получение навыка методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий;
- формирование умения осуществлять компетентный поиск информации.

Структура предоставления лекционного материала:

- ступенчатый – поступательное изложение вопросов с фактами, с общим выводом в конце лекции;
- концентрический – формулировка основной мысли, которая затем детализируется.

Учебно-методический материал, рекомендуемый для освоения теоретического курса по данной дисциплине, имеется в ЭБС ГУАП (Юрайт, Znanium) и в веб-библиотеке кафедры истории и философии: <https://hf-guap.ru/k61/weblibhistca>

11.2 Методические указания для обучающихся по участию в семинарах (см.п.11.3).

11.3 Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий.

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Планируемые результаты при освоении обучающимся материала практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретных явлений;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм работы.

Требования к организации практических занятий.

Главная организационная задача на практических занятиях – включение в практическую деятельность каждого обучающегося. Для реализации индивидуально ориентированного обучения, по усмотрению преподавателя, обучающимся могут быть предложены индивидуальные задания в рамках общей темы, что позволяет наиболее адекватно и эффективно формировать образовательные и профессиональные умения и навыки.

По характеру выполняемых обучающимися заданий на практических занятиях, они подразделяются на такие как:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

Основная часть практических занятий по дисциплине проводится в форме *семинара*. Цель семинарских занятий – углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях, в процессе самостоятельной работы с учебной литературой и другими информационными источниками, включая электронные. В соответствии с ведущей дидактической целью, содержанием семинарских занятий являются узловые, слабо систематизированные, трудные для понимания и усвоения темы. Практическая деятельность на семинаре демонстрирует умение обучающегося систематизировать и анализировать информацию, аргументировать свою позицию, формирует навык самопрезентации, публичного выступления, участия в дискуссии, корректного ведения спора, управления эмоциями.

Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по обозначенной теме необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара, медиаматериалами, актуальными исследованиями.

Методический материал, разработанный кафедрой истории и философии (№ 61) и рекомендуемый для проведения практических (семинарских) занятий по данной дисциплине размещен в методическом кабинете кафедры истории и философии: <https://hf-guap.ru/k61/hiph-metodicheskij-kabinet/>, а также может быть предоставлен обучающимся в ЭОИС ГУАП (LMS, ЛК).

#### 11.4 Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;

- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

Домашнее задание оценивается по следующим критериям:

- ✓ Степень и уровень выполнения задания;
- ✓ Аккуратность в оформлении работы;
- ✓ Использование специальной литературы;
- ✓ Сдача домашнего задания в срок.

Работа с медиаматериалами. Самостоятельная работа в современном учебном процессе подразумевает ознакомление студента с различными видео и аудиоматериалами на русском и иностранных языках. Можно обозначить следующие цели работы:

- усилить запоминание теоретических положений через визуальное и слуховое восприятие;
- ознакомиться с авторским изложением сложных моментов;
- сформировать свою точку зрения с учетом представленных дискуссий;
- разобрать примеры и практические кейсы;
- выполнить задания и отвечать на поставленные вопросы.

11.5 Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

11.6 Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя: Конкретные формы текущего контроля определяет преподаватель в соответствии со своим учебным планом и актуальными целями и задачами по реализации дисциплины.

– дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

| Дата внесения изменений и дополнений.<br>Подпись внесшего изменения | Содержание изменений и дополнений | Дата и № протокола заседания кафедры | Подпись зав. кафедрой |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|   |                                   |                                      |                       |
|   |                                   |                                      |                       |
|   |                                   |                                      |                       |
|   |                                   |                                      |                       |
|   |                                   |                                      |                       |