

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

Кафедра № 61

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

доц. к. филос. н.

(должность, уч. степень, звание)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«16» февраля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности/ специализации	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2026

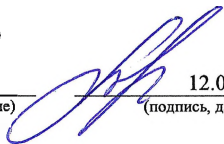
Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Ст.преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



12.02.2026

(подпись, дата)

Малькова М.В.

(инициалы, фамилия)

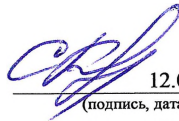
Программа одобрена на заседании кафедры № 61

«12» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 61

д.ф.н., доц.

(уч. степень, звание)



12.02.2026

(подпись, дата)

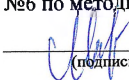
С.Н. Коробкова

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

Ст.преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



16.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Конфликтология» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.02 «Туризм» направленности/специализации «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№61».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью»

ПК-1 «Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг»

ПК-2 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

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 (6 семестр).

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
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.3.1 знать методы и приемы управления объектами туристской деятельности ОПК-2.У.1 уметь использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности ОПК-2.В.1 владеть навыком осуществления контроля деятельности объектов туристской сферы
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг	ПК-1.3.1 знать современные технологии взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами, а также документы по обеспечению качества организации досуга и событий в сфере туристских услуг ПК-1.У.1 уметь выстраивать отношения с потребителями и заинтересованными сторонами; самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии; пользоваться способами формирования базы данных по туристским продуктам и услугам ПК-1.В.1 владеть навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами;

		навыками управления изменениями состава туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста и осуществлять поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-2.У.1 уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК-2.В.1 владеть методами изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты и тенденций их динамики

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися 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:

- Управление персоналом.

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
		№6
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	11	11
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
Самостоятельная работа, всего (час)	74	74

Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Дифф. зач.,	Дифф. зач.,
---	-------------	-------------

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

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

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

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 6					
РАЗДЕЛ I. Общая теория конфликта	6	6			20
Тема 1.1. Введение в конфликтологию	1	2			6
Тема 1.2. Теоретические основы конфликтологии.	1	2			6
Тема 1.3. Основы предупреждения конфликтов.	2	1			4
Тема 1.4. Теория и практика разрешения конфликтов.	2	1			4
РАЗДЕЛ II. Психология конфликта	6	6			24
Тема 2.1. Теории поведения личности в конфликте.	1	2			6
Тема 2.2. Внутриличные конфликты	1	1			6
Тема 2.3. Межличностные и групповые конфликты.	2	1			6
Тема 2.4. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	2	2			6
РАЗДЕЛ III. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	5	5			30
Тема 3.1. Конфликты в обществе.	1	1			6
Тема 3.2. Конфликты в организации	1	1			6
Тема 3.3. Конфликты в семье	1	1			6
Тема 3.4. Конфликты в сфере управления.	1	1			6
Тема 3.5. Глобальные и региональные конфликты	1	1			6
Итого в семестре:	17	17			74
Итого:	17	17	0	0	74

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
РАЗДЕЛ I	РАЗДЕЛ I Общая теория конфликта Тема 1.1 Введение в конфликтологию. 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. Тема 1.2 Теоретические основы конфликтологии. 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. Тема 1.3 Основы предупреждения конфликтов. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Объективные и 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. Тема 1.4 Теория и практика разрешения конфликтов. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Конструктивное разрешение конфликтов. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
РАЗДЕЛ II	РАЗДЕЛ II. Психология конфликта Тема 2.1 Теории поведения личности в конфликте. 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. Тема 2.2 Внутриличностные конфликты. Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Тема 2.3 Межличностные и групповые конфликты. Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами Понятие групповых конфликтов и их классификация. Конфликт «личность-группа». Межгрупповые конфликты. Тема 2.4 Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. 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.
РАЗДЕЛ III	РАЗДЕЛ III. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия Тема 3.1 Конфликты в обществе. Понятие конфликта в обществе. Экономические конфликты. Политические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты). Тема 3.2 Конфликты в организации. 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. Тема 3.3 Конфликты в семье. Понятие семейных конфликтов и их особенности. Классификация семейных конфликтов. Кризисные периоды в развитии семьи. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Тема 3.4 Конфликты в сфере управления. 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. Тема 3.5 Глобальные и региональные конфликты. Понятие глобальных конфликтов. Управление глобальными конфликтами. Региональные конфликты. Особенности региональных конфликтов. Классификация региональных конфликтов. Управление региональными конфликтами. Направления предотвращения межгосударственных конфликтов.

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 6				
	Тема 1.2. Возникновение и развитие конфликтологии	семинар	2	2	1
	Тема 1.3. Сущность конфликта и его причины. Конфликтные ситуации. Формулы конфликта	семинар	2	2	1
	Тема 1.4. Оценка глубины конфликта Аналитическая схема диагностики конфликта. Анализ	семинар	3	3	1

	конфликтной ситуации				
	Тема 2.1-2.2. Стратегия поведения в конфликте Типы конфликтных личностей	семинар	2	2	2
	Тема 2.3.. Конфликт «личность-группа». Управление межличностными конфликтами	семинар	2	2	2
	Тема 2.4. Модели поведения партнеров в переговорном процессе Стратегии и тактики в переговорном процессе	семинар	2	2	2
	Тема 3.1-3.5. Конфликты в различных сферах общественной жизни и их особенности. Глобальные и региональные конфликты	семинар	2	2	3
	Тема 3.4. Управление и прогнозирование конфликтов в организации. Управленческие решения. Стил ь управления	семинар	2	2	3
Всего:			17		

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. Выполнение курсового проекта/ 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 6, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	54	54
Курсовое проектирование (КП, КР)		
Расчетно-графические задания (РГЗ)		

Выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)		
Контрольные работы заочников (КРЗ)		
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	74	74

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

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)
https://znanium.com/catalog/product/1891836	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.	
https://znanium.ru/catalog/product/2130168	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
http://www.edu.ru/modules.php	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
1.	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная

	среда обучения» (https://pro.guap.ru/) разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2.	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3.	Microsoft Windows 10 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4.	Microsoft Office 2016 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
5.	Яндекс.Браузер
6.	Онлайн-доска/рабочее пространство российской разработки https://sboard.online/
7.	Инструмент создания опросов «Яндекс.Формы» https://forms.ya

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
	<i>Электронные библиотечные ресурсы и системы</i>
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru.), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
	<i>Информационные и справочно-правовые системы</i>
1	Консультант Плюс (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП
	<i>Современные профессиональные базы данных</i>
1	Сайт ФНИСЦ РАН https://www.isras.ru/

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 ГУАП
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для	Аудиторный фонд ГУАП

	представления учебной информации большой аудитории, переносной набор демонстрационного оборудования	
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 ГУАП
4	Аудитории общего пользования, предназначенные для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудиторный фонд 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 зачёт	Список вопросов; Тесты; Задачи.

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» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий

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 дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов для экзамена з	Код индикатора
1	Сформулируйте определение конфликтологии как науки, опишите ее предмет, методы, подходы и функции	ОПК-2.3.1
2	Опишите кратко историю становления конфликтологического знания	ОПК-2.У.1
3	Перечислите составные компоненты конфликта и его характеристики. Перечислите и опишите основные трактовки социальных конфликтов.	ОПК-2.У.1
4	Определите структуру конфликта и ее составляющие на основе схемы конфликта	ОПК-2.3.1
5	Какие функции выполняют конфликты в обществе (перечислите позитивные и негативные функции)	ОПК-2.У.1
6	Какие способы разрешения и урегулирования конфликта наиболее эффективны? Проведите сравнение различных методов регулирования социальных конфликтов.	ПК-1.3.1
7	Опишите виды и типы социальных конфликтов в обществе выделите критерии их классификации	ПК-1.3.1
8	Назовите основные принципы и условия эффективного разрешения конфликта	ОПК-2.В.1
9	Дайте определение основных причин конфликта и перечислите источники их возникновения	ОПК-2.В.1
10	Охарактеризуйте особенности метода переговоров при	ПК-1.3.1

	разрешении конфликта и перечислите стадии переговорного процесса	
11	Что относится к основным стратегиям разрешения конфликтов в чем их отличие друг от друга .	ПК-2.У.1
12	Сформулируйте определение медиации. Перечислите факторы участия третьей стороны в урегулировании конфликта .	ПК-2.У.1
13	Сформулируйте понятие динамики конфликта, охарактеризуйте основные этапы протекания и способы разрешения конфликта	ОПК-2.В.1
14	Охарактеризуйте объект и предмет конфликта. Определите, в чем их отличие друг от друга	ПК-1.У.1
15	Сформулируйте основную специфику проявления межличностных конфликтов	ПК-2.У.1
16	Перечислите основные типы конфликтных личностей и охарактеризуйте их особенности	ПК-1.У.1
17	Определите, что является необходимыми условиями предотвращения и предупреждения конфликтов	ПК-1.В.1
18	Приведите классификацию стилей поведения личности в конфликте по методу Р.Килмена и К.Томаса	ПК-1.У.1
19	Сформулируйте, в чем проявляется специфика организационно-управленческого конфликта	ПК-1.В.1
20	Охарактеризуйте особенности управленческого конфликта с точки зрения методов его урегулирования	ПК-1.В.1
21	Сформулируйте понятие внутриличностного конфликта и особенности его переживания факторы и способы разрешения	ПК-2.В.1
22	Сформулируйте, в чем проявляется специфика семейных конфликтов	ПК-2.В.1
23	Охарактеризуйте особенности проявления и урегулирования межгрупповых конфликтов	ПК-2.В.1

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

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

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ 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	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Соотнесите стратегии социального взаимодействия и их характеристики. Стратегии:	ОПК-2.3.1

	1. Конкуренция 2. Кооперация 3. Приспособление 4. Избегание Характеристики: А) Стремление к доминированию и контролю над другими Б Сотрудничество сторон для достижения общих целей В) Изменение своей позиции для сохранения отношений Г Уход от конфликтных ситуаций Ответ 1 – А; 2 – Б; 3 – В; 4 – Г.													
2	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо. Расположите основные типы социальных групп в порядке увеличения их численности (от самых малочисленных к наиболее многочисленным). А) Малые группы Б) Первичные группы В) Вторичные группы Г) Формальные группы Д) Большие группы Ответ : А, Б, В, Г, Д.	ОПК-2.3.1												
3	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Соотнесите управление конфликтом и с этапами его развития <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 конфликта</td> <td>3. Развитие открытого конфликта</td> </tr> <tr> <td>Г.</td> <td>Предупреждение конфликта</td> <td>4. Осознание конфликтной ситуации</td> </tr> </table> Ответ: А2;Б;4В1;Г3.	А.	Регулирование конфликта	1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации	Б.	Стимулирование конфликта	2. Начало открытого конфликтного взаимодействия	В.	Прогнозирование конфликта	3. Развитие открытого конфликта	Г.	Предупреждение конфликта	4. Осознание конфликтной ситуации	ОПК-2.У.1
А.	Регулирование конфликта	1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации												
Б.	Стимулирование конфликта	2. Начало открытого конфликтного взаимодействия												
В.	Прогнозирование конфликта	3. Развитие открытого конфликта												
Г.	Предупреждение конфликта	4. Осознание конфликтной ситуации												
4	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо Расположите основные этапы переговорного процесса от начального до конечного в порядке их проведения А) Определение сроков выполнения обязательств Б) Поиск приемлемого решения В) Обмен информацией Г) Сбор информации	ОПК-2.У.1												

	Ответ Г,ВБ,А,													
5	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Соотнесите возможность разрешения конфликта(%) с этапами конфликта <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> ОтветА2,Б1,В4,Г3	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	ОПК-2.В.1
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												
6	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Выберите признаки, обязательные для демонстративного типа личности А) Подозрительность Б)Хочет быть в центре внимания В)Импульсивность Г)В ситуации конфликта часто является зачинщиком Д)Обладает повышенной тревожностью Ответ Б,Г.	ОПК-2.В.1												
7	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Соотнесите группы методов с конкретными методами конфликтологии <table><tr><td>А.Методы изучения и оценки личности</td><td>1. Опрос</td></tr><tr><td>Б.Методы изучения и оценки социально-психологических явлений</td><td>2. Тестирование</td></tr><tr><td>В.Методы управления конфликтом</td><td>3. Социометрический метод</td></tr><tr><td>Г.Метод диагностики и анализа конфликта</td><td>4. Метод картографии</td></tr></table> ОтветА2,Б3,В4,Г1	А.Методы изучения и оценки личности	1. Опрос	Б.Методы изучения и оценки социально-психологических явлений	2. Тестирование	В.Методы управления конфликтом	3. Социометрический метод	Г.Метод диагностики и анализа конфликта	4. Метод картографии	ПК-1.3.1				
А.Методы изучения и оценки личности	1. Опрос													
Б.Методы изучения и оценки социально-психологических явлений	2. Тестирование													
В.Методы управления конфликтом	3. Социометрический метод													
Г.Метод диагностики и анализа конфликта	4. Метод картографии													
8	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.	ПК-1.3.1												

	Выберите признаки, обязательные для регрессивного поведения А) Пререкание Б)Хочет быть в центре внимания В)Импульсивность Г)Наивные вопросы Д)Обладает повышенной тревожностью Ответ А,Г.	
9	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Выберите признаки, обязательные для ригидного типа личности А) Пререкание Б)Подозрительность В)Импульсивность Г)Завышенная самооценка Ответ Б,Г.	ПК-1.У.1
10	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Стороны конфликта -это А) Внутренние побудительные силы Б)Позиции конфликтующих сторон В) То. Что заявляют стороны в ходе конфликта Г) Субъекты социального взаимодействия Ответ: В	ПК-1.У.1
11	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо Расположите основные правила критики в правильной последовательности А) Не выносить поспешных обвинений Б)Найдите повод для похвалы В)Не начинайте разговор при свидетелях Г)Сохраняйте ровный тон Ответ В,Г,Б,А	ПК-1.В.1
12	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Групповые нормы -это А) реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений Б)официальное, определяемое должностью положение личности в группе В) нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе Г)общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы Ответ: В	ПК-1.В.1
13	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Соотнесите формы проявления внутриличностного конфликта с	ПК-2.У.1

	их симптомами А.Неврастения Б.Эйфория В. Проекция Г.Номадизм Ответ А3,Б1,В2,Г4	1. Показное веселье 2. Приписывание негативных качеств другому 3. Невыносимость к сильным раздражителям 4. Частое изменение места жительства, работы	
14	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо Расположите основные этапы деятельности по урегулированию конфликта А)Оценка конфликтной ситуации Б)Сбор данных о конфликте В)Анализ полученной информации Г)Выбор способа урегулирования Ответ Б,В,А,Г		ПК-2.У.1
15	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Соотнесите мотивы критических оценок с их содержанием А.Критика с целью помочь Б. Критика с целью показать себя В. Критика с целью перестраховки Г.Критика с целью сведения счетов Ответ А4,Б3,В2,Г1	1. Сгущаются краски с целью опорочить человека за прошлые обиды 2. Используется как средство скрыть собственную нерешительность 3. Цель продемонстрировать собственные достоинства 4. Высказывается по существу дела	ПК-2.В.1
16	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо Расположите стадии процесса картографии в нужной последовательности А)Идентификация главных участников конфликта Б)Определение главной проблемы В)Выявление потребностей каждого участника Г)Сгруппировать участников в зависимости от степени их вовлеченности в конфликт Ответ Б,А,Г,В		ПК-2.В.1

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.

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.

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:

- 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».

Конкретные формы текущего контроля определяет преподаватель в соответствии со своим учебным планом и актуальными целями и задачами по реализации дисциплины.

Для оценивая результатов освоения дисциплины, как правило, применяется рейтинговая система (100-балльная/10-балльная). Ознакомиться с рейтинговой системой можно на сайте ГУАП (https://guap.ru/m/quality/lna_vo?ysclid=mpgxyafjk816663625).

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой