

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ТПиОТД  
Заведующий кафедрой ТПиОТД



Е.Н. Рудакова

20 мая 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ЮИ



Н.А. Духно

21 мая 2019 г.

Кафедра «Методология права и юридическая коммуникация»

Автор Цуканова Елена Вениаминовна, к.псх.н., профессор

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Конфликтология**

Специальность:	<u>38.05.02 – Таможенное дело</u>
Специализация:	<u>Международное таможенное сотрудничество</u>
Квалификация выпускника:	<u>Специалист таможенного дела</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2016</u>

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 7 20 мая 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.Ю. Филиппова	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 8 15 мая 2019 г. Заведующий кафедрой  Г.Г. Слышкин
--	--

Москва 2019 г.

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения учебной дисциплины «Конфликтология» являются:

- формирование глубокого и всестороннего представления о теории конфликта, основных направлениях развития конфликтологии, практических и прикладных технологиях, используемых в целях предупреждения и разрешения конфликтов в различных сферах общественной жизни;
- развитие конфликтологической компетентности студентов как важной составляющей профессионального мышления в области юриспруденции, формирование у студентов основ научного мышления при анализе социальных конфликтов, понимание роли конфликтологической компетентности в регулировании профессиональной и управленческой деятельности, в решении задач повышения эффективности делового взаимодействия.

## **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО**

Учебная дисциплина "Конфликтология" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

### **2.1. Наименования предшествующих дисциплин**

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

#### **2.1.1. Обществознание:**

Знания: знаний об обществе как целостной развивающейся системе в единстве и взаимодействии его основных сфер и институтов; владение базовым понятийным аппаратом социальных наук;

Умения: выявлять причинно-следственные, функциональные, иерархические и другие связи социальных объектов и процессов

Навыки: умениями применять полученные знания в повседневной жизни, прогнозировать последствия принимаемых решений

### **2.2. Наименование последующих дисциплин**

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

#### **2.2.1. Управление персоналом в таможенных органах**

Знания: механизм оценки деятельности должностных лиц таможенных органов, сущность, цели, объект, предмет и субъектов оценки, методы оценки деятельности, содержание процедуры оценки деятельности, правила проведения оценочного интервью

Умения: разрабатывать программу управления профессионально-должностным развитием должностных лиц таможенного органа

Навыки: методиками расчета потребности в персонале, определения уровня эффективности управления персоналом, расчета основных показателей состояния и динамики персонала организации и эффективности его использования инструментами решения практических задач подготовки и принятия управленческих решений в таможенном деле

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать и понимать: специфику исследования конфликтов в разных областях научного знания, методологические основы теории социальных конфликтов, особенности конфликта как формы социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации, закономерности и индивидуальные стили конфликтного поведения; механизмы организации продуктивного переговорного процесса, закономерности и условия оптимизации делового взаимодействия и профессионального общения, различные формы отклоняющегося поведения, приводящего к конфликтам, факторы и причины их возникновения</p> <p>Уметь: диагностировать основную проблему делового конфликта и его источники, выделять стадии и этапы в динамике развития делового конфликта, определять структуру конфликтной ситуации, поведенческие сигналы конфликта, решать задачи эффективного регулирования организационных конфликтов</p> <p>Владеть: навыками продуктивной коммуникации, предупреждения трудностей общения, профилактики конфликтов и разрешения конфликтных ситуаций</p>
2	ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать и понимать: цели, задачи, методологию и методы современной конфликтологии; специфику предмета конфликтологии и ее связи со смежными дисциплинами; историю становления и развития основных идей конфликтологии, актуальные направления современных прикладных исследований в данной области; основные категории и понятия конфликтологии; особенности конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: использовать знания в области теории конфликтологии для решения практических задач профессиональной деятельности, применять методы посреднической деятельности в разрешении конфликтов, а также для целей организации переговорного процесса</p> <p>Владеть: инструментарием, методами организации и проведения исследований в области конфликтологии, использовать результаты исследований для решения практических задач управления конфликтами и разрешения конфликтных ситуаций; владеть методами экспертного анализа и оценки эффективности различных технологий управления конфликтами, современными психотехнологиями повышения</p>

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
		конфликтологической компетентности специалистов
3	ПК-29 способностью формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни (таможенного поста) и их структурных подразделений	<p>Знать и понимать: психолого-конфликтологические факторы, закономерности и механизмы оптимизации делового взаимодействия и служебных отношений в деятельности сотрудников таможенной службы</p> <p>Уметь: применять в практике управления персоналом таможенных органов современные технологии управления конфликтами и оптимизации служебной деятельности</p> <p>Владеть: методами мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможни к организации продуктивной бесконфликтной совместной профессиональной деятельности и доверительных служебных отношений</p>

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

##### 4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

##### 4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 1
Контактная работа	36	36,15
Аудиторные занятия (всего):	36	36
В том числе:		
лекции (Л)	18	18
практические (ПЗ) и семинарские (С)	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗЧ	ЗЧ

### 4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	Раздел 1 Методологические проблемы конфликтологии и история ее развития	2		2		4	8	ПК1, Тестирование
2	1	Раздел 2 Исследования конфликта в различных областях научного знания	2		2/2		4	8/2	
3	1	Раздел 3 Конфликт как социально-психологическое явление, источники и функции конфликтов	2		2		4	8	
4	1	Раздел 4 Структура конфликтной ситуации	2		2/2		4	8/2	ПК2, Тестирование
5	1	Раздел 5 Виды конфликтов и динамика их развития	2		2		4	8	
6	1	Раздел 6 Методологические основы регулирования конфликтов.	2		2/2		4	8/2	
7	1	Раздел 7 Основы организации переговорного процесса	2		2		4	8	
8	1	Раздел 8 Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций	2		2/2		4	8/2	
9	1	Раздел 9 Профилактика конфликта	2		2		4	8	
10	1	Раздел 10 Зачёт						0	ЗЧ
11		Всего:	18		18/8		36	72/8	



#### 4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 18 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	1		Методологические проблемы конфликтологии и история ее развития	2
2	1		Исследования конфликта в различных областях научного знания	2 / 2
3	1		Конфликт как социально-психологическое явление, источники и функции конфликтов	2
4	1		Структура конфликтной ситуации	2 / 2
5	1		Виды конфликтов и динамика их развития	2
6	1		Методологические основы регулирования конфликтов.	2 / 2
7	1		Основы организации переговорного процесса	2
8	1		Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения конфликтных ситуаций	2 / 2
9	1		Профилактика конфликта	2
ВСЕГО:				18/8

#### 4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (проведение семинаров, круглых столов) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	1	РАЗДЕЛ 1 Методологические проблемы конфликтологии и история ее развития	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектирование учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4
2	1	РАЗДЕЛ 2 Исследования конфликта в различных областях научного знания	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектирование учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4
3	1	РАЗДЕЛ 3 Конфликт как социально-психологическое явление, источники и функции конфликтов	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектирование учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4
4	1	РАЗДЕЛ 4 Структура конфликтной ситуации	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектирование учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4
5	1	РАЗДЕЛ 5 Виды конфликтов и динамика их развития	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектирование учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4
6	1	РАЗДЕЛ 6 Методологические основы регулирования конфликтов.	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектирование учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4

7	1	РАЗДЕЛ 7 Основы организации переговорного процесса	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектиро-вание учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4
8	1	РАЗДЕЛ 8 Посредничество как способ урегулирования конflikта и разрешения конflikтных ситуаций	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектиро-вание учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4
9	1	РАЗДЕЛ 9 Профилактика конflikта	– работа с научными первоисточниками; – подготовка к практическим занятиям и тестированию – конспектиро-вание учебной литературы. Литература: Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. М.: КноРус, 2016. Зеленков М.Ю. Конфликтология: учебник. М.: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2013.	4
ВСЕГО:				36

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Конфликтология	Волков Б.С., Волкова Н.В.	М.: КноРус, 2016	Все разделы
2	Конфликтология	Зеленков М.Ю.	М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013 ИТБ УЛУПС (Абонемент ЮИ); ИТБ УЛУПС (ЧЗ1 ЮИ)	Все разделы

### 7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Конфликтология	Анцупов А.Я., Шипилов А.И.	М.: ЭКСМО, 2012 ИТБ УЛУПС (Абонемент ЮИ); ИТБ УЛУПС (ЧЗ1 ЮИ)	Все разделы
4	Конфликтология в схемах и комментариях	Анцупов А.Я., Баклановский С.В.	М.: Проспект, 2016	Все разделы
5	Социальная конфликтология (базовый курс)	Зеленков М.Ю.	М.: Юридический институт МИИТа, 2012	Все разделы

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <http://elibrary.ru/>

Научная электронная библиотека открытого доступа «КиберЛенинка» – <http://cyberleninka.ru/>

Портал «Гуманитарное образование» – <http://www.humanities.edu.ru/>

Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов – <http://school-collection.edu.ru/>

Институт научной информации по общественным наукам РАН – <http://www.inion.ru/>

Портал «Психология.ру» – <http://www.psychology.ru/>

Информационно-аналитический портал: «Российская психология» – <http://www.rospsy.ru/>

Портал психологических изданий – <http://www.psyjournals.ru/>

Психологический портал – <http://www.anypsy.ru/>

Портал «Мир психологии» – <http://psychology.net.ru/>

Проект "Флогистон. Психология из первых рук." Публикации. Новости. Обзоры.

Библиотека. Тематические подборки статей – <http://www.flogiston.ru/>

Проект «Материалы по психологии. Библиотека» – <http://www.psychology-online.net/>

Проект «Национальная психологическая энциклопедия» – <http://vocabulary.ru/>

Проект «Психологический навигатор» – <http://www.psynavigator.ru/>

Проект «Учебная литература по психологии» – <http://www.lib.ru/>  
Электронная библиотека по психологии – <http://www.gumer.info/>  
Сайт Международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь» –  
<http://www.confstud.ru/>  
Проект «Конфликтология» – <http://www.conflictologiy.narod.ru>

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Операционная система Microsoft Windows 7 или Microsoft Windows XP;  
Пакет программ Microsoft Office;  
Интернет-браузер.

## **10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Лекционные аудитории, оснащенные специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук или персональный компьютер; интерактивная доска или мультимедийный проектор и настенный экран с дистанционным управлением); Кабинеты для семинарских (практических) занятий, оснащенные специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук или персональный компьютер; интерактивная доска или мультимедийный проектор и настенный экран с дистанционным управлением).

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся знаний, умений и профессиональных навыков в сфере конфликтологии. Учебный курс имеет свою систему, представляющую определенную, логически завершенную и стройную последовательность изучения разделов курса.

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины включает в себя цели освоения учебной дисциплины, место учебной дисциплины в структуре ОП ВО, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины (ожидаемые результаты образования и компетенции студента по завершении освоения программы учебной дисциплины), структуру и содержание учебной дисциплины; виды самостоятельной работы студентов; учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины; список основной и дополнительной литературы. Все это поможет студентам при подготовке к итоговой форме контроля и самостоятельному изучению разделов и тем учебной дисциплины.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия курса, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы. В ходе практических занятий раскрываются и разъясняются основные понятия изучаемого раздела, даются рекомендации по углубленному изучению курса. Также занятия служат для контроля преподавателем уровня подготовки студентов, закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки доклад, приобретения опыта публичных выступлений, ведения дискуссии и защиты высказанной точки зрения. При подготовке к практическому занятию, студенту рекомендуется ознакомиться с учебными материалами настоящей рабочей программы учебной дисциплины.

Значимым методом изучения учебного курса является самостоятельная работа студента, состоящая из изучения научных трудов, учебной литературы, первоисточников по

проблематике дисциплины.

Практическая направленность дисциплины предполагает высокий уровень ее интерактивности. В ходе аудиторной работы предусмотрены следующие виды интерактивных занятий: круглые столы.

В целях контроля уровня подготовленности студентов, развития и закрепления у них профессиональных навыков и умений краткого письменного изложения своих мыслей по предложенной тематике преподаватель в ходе занятий проводит контрольные работы.