

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.02**

Конфликтология и этика деловых коммуникаций

Учебный план: ФГОС3++\_2020-2021\_42.04.01\_ИБК\_ЗАО\_РИСО в креативных индустриях.plx

Кафедра:

**37**

Рекламы и связей с общественностью

Направление подготовки:  
(специальность)

42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки:  
(специализация)

Реклама и связи с общественностью в креативных индустриях

Уровень образования:

магистратура

Форма обучения:

заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
1	УП	4	8	123	9	4	Экзамен
	РПД	4	8	123	9	4	
Итого	УП	4	8	123	9	4	
	РПД	4	8	123	9	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 528

Составитель (и):

кандидат психологических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Смирнова Вероника  
Владимировна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой рекламы и связей с общественностью

\_\_\_\_\_

Степанов Михаил  
Александрович

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Степанов Михаил  
Александрович

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области конфликтологии

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Рассмотреть историю возникновения, развития и основные направления конфликтологии.
- Раскрыть источники, типы и функции конфликтов.
- Показать особенности социально-психологических технологий в профилактике и урегулировании конфликтов в профессиональной деятельности.
- Показать специфику этики деловых коммуникаций и переговорного процесса как способа разрешения конфликтов в профессиональной сфере.
- Показать особенности практики применения знаний в области конфликтологии и этики деловых коммуникаций в профессиональной сфере.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Маркетинговый анализ и аудит бизнес-процессов

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПКо-1 : Способен организовать работу и руководить подразделением (предприятием) в сфере рекламы и связей с общественностью</b>
<b>Знать:</b> теории механизмов возникновения конфликтов, поведения личности в конфликте и технологии формирования деловой этики в профессиональной сфере
<b>Уметь:</b> осуществлять разрешение, управление конфликтами и реализовывать этические аспекты деловой коммуникации
<b>Владеть:</b> технологиями эффективного общения и рационального поведения в конфликте

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. 1. Методологические основы конфликтологии.	1				
Тема 1. Предмет конфликтологии. Источники конфликтологических знаний. Объектно-предметное поле конфликтологии. Принципы исследования конфликтов. Методы изучения конфликтов		1		10	ИЛ
Тема 2. Основы конфликтологических знаний. Практическое занятие: Базовые конфликтологические теории. История отечественной конфликтологии. Основные направления развития западной конфликтологии.			1	10	
Тема 3. Практическое занятие: Сущность и структурные элементы конфликта. Конфликт как тип трудных ситуаций. Типы конфликтных личностей. Объект и проблема конфликта. Конфликтная ситуация и интересы участников. Мотивация поведения и цели в конфликте.			1	10	
Раздел 2. 2. Конфликт как социальная форма					
Тема 4. Классификация и динамика конфликтов. Общая типология конфликтов. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия. Этапы динамики конфликта.		1		10	ИЛ
Тема 5. Практическое занятие: Внутриличностные конфликты. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Условия возникновения внутриличностного конфликта. Типология внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов.			1	10	
Тема 6. Практическое занятие: Межличностные конфликты. Понятие и особенности межличностного конфликта. Сферы проявления межличностных конфликтов. Конфликты в диаде «руководитель-подчиненный». Управление межличностным конфликтом. Технологии и правила рационального поведения в конфликте		1	10		

<p>Тема 7. Практическое занятие: Групповые конфликты.          Понятие и специфика групповых конфликтов.          Особенности и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов          Конфликты в организации. Классификация организационных конфликтов.          Роль руководителя в управлении конфликтами.</p>		1	10	
<p>Раздел 3. 3. Стратегии поведения и технологии разрешения конфликтов</p>				
<p>Тема 8. Функции и стратегии поведения в конфликте.          Функции конфликтов: конструктивные и деструктивные.          Основные стратегии поведения в конфликте (сотрудничество, соперничество, компромисс, избегание, приспособление).          Конструктивная психология конфликта.</p>	1		10	ИЛ
<p>Тема 9. Предупреждение и разрешение конфликтов.          Управление конфликтом.          Технологии предупреждения конфликта.          Толерантность в конфликтной ситуации.          Компетентностное управление как технология предупреждения конфликтов.          Разрешение конфликтов: формы, условия, этапы.          Методы диагностики конфликтов.</p>	1		10	
<p>Раздел 4. 4. Стрессы в профессиональной деятельности и технологии эффективной деловой коммуникации.</p>				
<p>Тема 10. Практическое занятие:          Характеристика стресса: определение, виды, признаки и механизмы протекания.          Стресс: определение и виды стресса.          Факторы возникновения и стадии развития стресса.          Синдром выгорания и профессиональные деформации. Личностные и профессиональные факторы синдрома выгорания.          Профилактика выгорания и управление стрессом.          Понятие моббинга. Фазы развития и профилактика моббинга.</p>		1	11	
<p>Тема 11. Практическое занятие: Принципы и этические нормы деловой коммуникации.          Этика и основные этические правила.          Принципы деловой коммуникации.          Психологические приемы влияния на партнёра.          Технологии рационального поведения в конфликте.</p>		1	11	ГД

Тема 12. Практическое занятие: Основные формы деловой коммуникации и их значение в профессиональной сфере. Деловая беседа: характеристика и аргументация при ее ведении. Деловые переговоры и деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления. Споры в деловом общении: понятие, цели и подходы к ведению спора. Техника убеждения партнера. Особенности критика в споре.			1	11	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	8	123	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		6,5	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		14,5		129,5	

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПКо-1	- характеризует понятие, функции и значение конфликтов в жизнедеятельности людей; основные теории и типы конфликтов; - корректно анализирует причины возникновения и динамику развития, основные стратегии поведения в конфликтной ситуации; особенности управления и разрешения конфликтов в организации; - выбирает и эффективно применяет стратегии взаимодействия и навыки эмоциональной саморегуляции в конфликтных ситуациях; - применяет этические правила деловой коммуникации и владеет технологиями эффективного общения и рационального поведения в конфликте	перечень вопросов для собеседования, тесты, кейсы

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.	
4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.	
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки	

	или пробелы в знаниях по некоторым темам.	
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).	

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 1	
1	Предмет конфликтологии
2	Общеметодологические проблемы исследования конфликтов
3	Актуальные аспекты исследования конфликтов в организации
4	Актуальные аспекты исследования конфликтов
5	Методы исследования конфликтологии
6	Основные подходы к объяснению источников и причин конфликтов в профессиональной деятельности.
7	Значение знаний конфликтологии в профессиональной деятельности
8	Источники организационных конфликтов.
9	Структурные элементы конфликта
10	Характеристика участников конфликта.
11	Стадии развития конфликта: общая характеристика.
12	Анализ конфликтной ситуации.
13	Анализ карты конфликта.
14	Функциональная направленность конфликтов.
15	Конструктивная функция конфликтов.
16	Деструктивные функции конфликтов.
17	Компромисс как стратегия поведения в конфликте.
18	Конфронтация как стратегия поведения в конфликте
19	Уклонение как стратегия поведения в конфликте.
20	Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте.
21	Приспособление как стратегия поведения в конфликте.
22	Методы диагностики конфликтов.
23	Предупреждение как метод управления конфликтами.
24	Профилактика как метод управления конфликтами.
25	Посредничество при управлении конфликтами
26	Переговоры как технология урегулирования конфликтов.
27	Ошибки при проведении переговорного процесса.
28	Роль руководителя в урегулировании организационных конфликтов.
29	Сотрудничество при урегулировании конфликтов.
30	Роль коллектива в урегулировании конфликтов.
31	Правила ведения переговоров по спорным проблемам.
32	Общая характеристика стресса.
33	Стресс- менеджмент и стрессоустойчивость современного специалиста.
34	Моббинг в профессиональной деятельности.
35	Стрессоустойчивость как характеристика современного руководителя.
36	История отечественной конфликтологии.
37	Основные направления развития западной конфликтологии.
38	Характеристика внутриличностных конфликтов.

39	Характеристика межличностных конфликтов.
40	Характеристика групповых конфликтов.
41	Основные стратегии поведения в конфликте.
42	Конструктивная психология конфликта.
43	Характеристика моббинга.
44	Принципы и этические нормы деловой коммуникации.
45	Основные формы деловой коммуникации и их значение в профессиональной деятельности.
46	Деловая беседа: характеристика и аргументация при проведении.
47	Разрешение конфликтов: условия и формы.
48	Толерантность в конфликтной ситуации.
49	Синдром выгорания и профессиональные деформации.
50	Конфликты в организации.
51	Предмет конфликтологии
52	Общеметодологические проблемы исследования конфликтов
53	Актуальные аспекты исследования конфликтов в организации
54	Актуальные аспекты исследования конфликтов
55	Методы исследования конфликтологии
56	Основные подходы к объяснению источников и причин конфликтов в профессиональной деятельности.
57	Значение знаний конфликтологии в профессиональной деятельности
58	Источники организационных конфликтов.
59	Структурные элементы конфликта
60	Характеристика участников конфликта.
61	Стадии развития конфликта: общая характеристика.
62	Анализ конфликтной ситуации.
63	Анализ карты конфликта.
64	Функциональная направленность конфликтов.
65	Конструктивная функция конфликтов.
66	Деструктивные функции конфликтов.
67	Компромисс как стратегия поведения в конфликте.
68	Конфронтация как стратегия поведения в конфликте
69	Уклонение как стратегия поведения в конфликте.
70	Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте.
71	Приспособление как стратегия поведения в конфликте.
72	Методы диагностики конфликтов.
73	Предупреждение как метод управления конфликтами.
74	Профилактика как метод управления конфликтами.
75	Посредничество при управлении конфликтами
76	Переговоры как технология урегулирования конфликтов.
77	Ошибки при проведении переговорного процесса.
78	Роль руководителя в урегулировании организационных конфликтов.
79	Сотрудничество при урегулировании конфликтов.
80	Роль коллектива в урегулировании конфликтов.
81	Правила ведения переговоров по спорным проблемам.
82	Общая характеристика стресса.
83	Стресс- менеджмент и стрессоустойчивость современного специалиста.
84	Моббинг в профессиональной деятельности.
85	Стрессоустойчивость как характеристика современного руководителя.
86	История отечественной конфликтологии.
87	Основные направления развития западной конфликтологии.
88	Характеристика внутриличностных конфликтов.
89	Характеристика межличностных конфликтов.
90	Характеристика групповых конфликтов.
91	Основные стратегии поведения в конфликте.
92	Конструктивная психология конфликта.
93	Характеристика моббинга.

94	Принципы и этические нормы деловой коммуникации.
95	Основные формы деловой коммуникации и их значение в профессиональной деятельности.
96	Деловая беседа: характеристика и аргументация при проведении.
97	Разрешение конфликтов: условия и формы.
98	Толерантность в конфликтной ситуации.
99	Синдром выгорания и профессиональные деформации.
100	Конфликты в организации.

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

Выберите вариант правильного ответа в каждом из вопросов:

1. Конфликт - это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство - это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация - это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Кейс

Цель кейса - овладеть стратегиями поведения в конфликте.

По представленной ниже схеме напишите опишите стратегии поведения в конфликте такие как соперничество, уход, компромисс, приспособление.

Краткая характеристика способов поведения в конфликте

Пример: Сотрудничество

Характеристика — взаимодействие, настойчивость.

Цель — совместно разрешить проблему.

Точка зрения — «Давай обсудим и найдем общее решение проблемы».

Индивидуальное чувство удовлетворенности — обе стороны удовлетворены процессом.

Удовлетворенность отношениями — отношения укрепляются, поскольку партнеры приобретают взаимные выгоды.

Какое влияние оказывает на отношения — укрепляет отношения, поскольку выслушаны обе стороны.

Когда нужно применять — всегда.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

В течение семестра выполняются контрольные работы.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Вильчинская-Бутенко М. Э., Брындина Г. В., Гришина А. А., Кавера В. А., Смирнова В. В.	Культурная среда организации	СПб.: СПбГУПТД	2014	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2054">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2054</a>
Кузьмина, Т. В.	Конфликтология	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/79799.html">http://www.iprbookshop.ru/79799.html</a>
Семенов, В. А.	Конфликтология	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/79640.html">http://www.iprbookshop.ru/79640.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Русакова Л. М.	Конфликтология профессиональной деятельности	СПб.: СПбГУПТД	2017	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017489">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017489</a>
Шабанова, Т. Л.	Психология профессионального стресса и стресс-толерантности	Саратов: Вузовское образование	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/19530.html">http://www.iprbookshop.ru/19530.html</a>
Клачкова, О. А.	Конфликтология	Комсомольск-на-Амуре, Саратов: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85814.html">http://www.iprbookshop.ru/85814.html</a>
Смирнова В. В.	Организационная конфликтология	СПб.: СПбГУПТД	2015	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2516">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2516</a>
Бобрешова, И. П., Воробьев, В. К.	Конфликтология. Практикум	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ- ФАКТОР» [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/>
2. База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>
3. Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus [Электронный ресурс]. URL: <https://www.scopus.com>
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
5. Базы данных информационного портала Restko.ru (Информационные системы рынка рекламы, маркетинга, PR – Базы рынка рекламы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.restko.ru/>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional  
Microsoft Windows

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска