

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«28» июня 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.03.01** Управление конфликтами в медиаорганизации

Учебный план: 2022-2023 38.03.02 ВШПМ Мен в медиабиз и полигр ОЗО №1-2-56.plx

Кафедра: **2** Полиграфического оборудования и управления

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в медиабизнесе и полиграфии  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очно-заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
9	УП	17	17	109,75	0,25	4	Зачет
	РПД	17	17	109,75	0,25	4	
Итого	УП	17	17	109,75	0,25	4	
	РПД	17	17	109,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

кандидат психологических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Карпова  
Алексеевна

Елена

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой полиграфического оборудования  
и управления

\_\_\_\_\_

Тараненко Елена  
Юрьевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Тараненко Елена  
Юрьевна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области современной теории и практики изучения конфликтов, анализа, разрешения, предупреждения конфликтов в различных сферах общественной жизни, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

**1.2 Задачи дисциплины:**

Изучение истории развития отечественной конфликтологии.

Изучение предпосылок возникновения конфликтологии.

Изучение технологии, методов и приёмов профилактики и разрешения конфликтов.

Проведение профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов.

Использование методов предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в профессиональной и иной деятельности.

Развитие коммуникативной компетентности и конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

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

Производственная практика (практика по получению профессиональных навыков)

Деловой иностранный язык для командопостроения в медиакомпании

Психология управления

Речевая коммуникация в профессиональной деятельности

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-2: Способен управлять штатным персоналом структурного подразделения внутреннего контроля**

**Знать:** сущность организационных конфликтов, их причины, виды и способы разрешения

**Уметь:** распознавать типы межличностных и межгрупповых конфликтов

**Владеть:** навыками анализа влияния культуры на процесс межличностных и межгрупповых отношений в медиаорганизациях

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии	9					О
Тема 1. Понятие, предмет и задачи курса Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни.		2	2	12		
Тема 2. Общая теория конфликта. Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов.		2	2	12	ГД	
Тема 3. Классификация конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.		2	2	12		

Раздел 2. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее					
Тема 4. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия.	2	2	12	ИЛ	О
Тема 5. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта	1	1	12		
Раздел 3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия					
Тема 6. Внутриличные конфликты: специфика, формы проявления. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Формы проявления внутриличных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличных конфликтов.	2	2	13,75	АС	О

Тема 7. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования. Причины возникновения межличностных конфликтов. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Организационные конфликты: особенности протекания. Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Деструктивные функции конфликта в организации.	2	2	12		
Раздел 4. Основы управления и регулирования конфликтов					
Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами.	2	2	12	АС	О

Тема 9. Управление социальными конфликтами. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.		2	2	12		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	17	109,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		34,25		109,75		

#### 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
ПК-2	Объясняет стратегию управления в организациях с различными культурами и в международных компаниях. Применять методы диагностики и анализа конфликтов и методы предотвращения конфликтных ситуаций.	Вопросы для устного собеседования Тестирование
	Применяет методы формирования и поддержания этичного климата в организации и использует навыки деловых коммуникаций.	Практические задания

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области, умение использовать теоретические знания для решения практических задач. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
Не зачтено	Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	

##### 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
Семестр 9	
1	Предмет, задачи и методы конфликтологии.

2	Виды конфликтов
3	Причины конфликтов
4	Межличностные конфликт
5	Внутригрупповые конфликты
6	Межгрупповые конфликты
7	Структура и признаки конфликта
8	Динамика конфликта
9	Стратегии поведения в конфликте
10	Типы конфликтных личностей
11	Рекомендации по конструктивному поведению и урегулированию конфликтных ситуации
12	Типичные ошибки сторон в конфликте
13	Социально-психологические условия профилактики конфликтов
14	Управление социальными конфликтами
15	Стратегии и алгоритм управления конфликтами
16	Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров
17	Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса
18	Внутриличностные конфликты

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Выделите социально-психологические и культурологические факторы, определяющие поведение личности.

2 Что такое социальные стереотипы, под влиянием каких факторов они формируются?

3 Какую роль социальные стереотипы восприятия играют в жизни человека, почему они могут вызывать конфликтное взаимодействие?

4 Охарактеризуйте особенности восприятия на основе психологических механизмов межгруппового общения. Выделите факторы, влияющие на ошибки восприятия.

5 Охарактеризуйте особенности восприятия на основе механизмов межличностного общения.

6 Покажите основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.

7 Определите основные виды внутриличностных конфликтов. Открытый ответ

8 Покажите конструктивное и деструктивное влияние конфликтов на развитие личности. Открытый ответ

9 Каковы условия возникновения и последствия конфликтов?

10 Дайте определение внутриличностного конфликта и покажите его проявление в различных сферах: когнитивной, эмоциональной, поведенческой

11 Охарактеризуйте методы регулирования и изучения внутриличностных конфликтов

12 Покажите возможные последствия применения основных стилей поведения в конфликте.

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

1. В демократическом обществе конфликт в максимально цивилизованных формах является...
- А. Деструктивным явлением
  - Б. Аномальным явлением
  - В. Нормальным явлением
  - Г. Случайным явлением
2. Представители какой парадигмы считают, что конфликт и борьба присущи человеку, как и всем животным?
- А. Социально-психологической
  - Б. Классовой
  - В. Социально-биологической
  - Г. Структурно-функциональной
  - Д. Диалектико-созидательной
3. Представители какой парадигмы объясняют конфликты в обществе теорией напряженности, т.е. утверждают, что типичные черты современного урбанизированного общества влекут за собой возникновение напряжений у значительного числа людей и повышение конфликтности?
- А. Социально-психологической
  - Б. Классовой
  - В. Социально-биологической
  - Г. Структурно-функциональной
  - Д. Диалектико-созидательной
4. Представители какой парадигмы утверждают, что конфликт неизбежен и совсем необязательно разрушителен?
- А. Социально-психологической
  - Б. Классовой
  - В. Социально-биологической
  - Г. Структурно-функциональной
  - Д. Диалектико-созидательной
5. Представители какой парадигмы полагают, что конфликт является искажением, дисфункциональным процессом в социальных системах?
- А. Социально-психологической
  - Б. Классовой
  - В. Социально-биологической
  - Г. Структурно-функциональной
  - Д. Диалектико-созидательной

### 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

При проведении зачета время, отводимое на подготовку к ответу, составляет не более 40 мин. Для выполнения практического задания обучающемуся предоставляется право пользоваться необходимой справочной информацией. Сообщение результатов обучающемуся производится непосредственно после устного ответа.

## 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>				
Ильиных, С. А.	Управление конфликтами	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/108253.html">http://www.iprbookshop.ru/108253.html</a>
Скибицкий, Э. Г., Китова, Е. Т.	Управление конфликтами в профессиональной деятельности	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/98822.html">http://www.iprbookshop.ru/98822.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				

Адлер, Ю. П.	Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации: управление конфликтами – задача менеджмента	Москва: Издательский Дом МИСиС	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/106719.html">http://www.iprbookshop.ru/106719.html</a>
Смирнова В. В.	Конфликтология и этика деловых коммуникаций. Контрольные работы	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020398">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020398</a>

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

1. ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru>
2. Научная электронная библиотека <http://www.monographies.ru/en/book>

#### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

- Microsoft Windows
- Microsoft Office Standart Russian Open No Level Academic

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска

Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
----------------------	---