

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.05**

Конфликтология и этика деловых коммуникаций

Учебный план: 2024-2025 42.04.01 ИБК РИСО в креат инд ОО №2-1-128.plx

Кафедра: **37** Рекламы и связей с общественностью

Направление подготовки:  
(специальность) 42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Реклама и связи с общественностью в креативных индустриях  
(специализация)

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
1	УП	17	34	66	27	4	Экзамен
	РПД	17	34	66	27	4	
Итого	УП	17	34	66	27	4	
	РПД	17	34	66	27	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 Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 528

Составитель (и):

кандидат философских наук, Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Степанов Михаил  
Александрович

От кафедры составителя:  
Заведующий кафедрой рекламы и связей с  
общественностью

\_\_\_\_\_

Степанов Михаил  
Александрович

От выпускающей кафедры:  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Степанов Михаил  
Александрович

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области этики делового общения и 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:

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОПК-2: Способен анализировать основные тенденции развития общественных и государственных институтов для их разностороннего освещения в создаваемых медиатекстах и (или) медиапродуктах, и (или) коммуникационных продуктах**

**Знать:** структуру и специфику возникновения и развития конфликтов, основы поведения личности в конфликте и технологии формирования деловой этики в профессиональной сфере

**Уметь:** осуществлять выявление, разрешение, управление конфликтами и реализовывать этические аспекты деловой коммуникации

**Владеть:** технологиями эффективного общения и рационального поведения в конфликте в контексте коммуникативной деятельности и тенденций развития общественных и государственных институтов

### 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. Корпоративная этика	1					Т
Тема 1. Мораль и этика. Профессиональная этика. Практическое занятие: этика в деловых коммуникациях		1	2	5	ИЛ	
Тема 2. Этика бизнеса. Кодекс корпоративной этики. Практическое занятие: Основные направления развития корпоративной этики		1	2	5		
Тема 3. Внедрение этики в организации. Инфраструктура деловой этики. Практическое занятие: исполнение кодекса корпоративной этики: способы решения и проблемы		2	4	5		
Раздел 2. Корпоративная культура						ДС
Тема 4. Классификация и динамика деловой культуры. Практическое занятие: Классификации деловой культуры.		2	4	6	ИЛ	
Тема 5. Определение корпоративной культуры. Свойства корпоративной культуры. Практическое занятие: ценности компании.		2	2	6		
Тема 6. Функции корпоративной культуры. Процесс формирования корпоративной культуры. Практическое занятие: управление корпоративной культурой организации.		2	4	5		
Тема 7. Типология корпоративных культур. Элементы корпоративной культуры. Практическое занятие: Миссия компании. Символы и мифология. Правила и коммуникация. Философия компании.		1	4	5		
Раздел 3. Основы конфликтологии						Т
Тема 8. Конфликт: определение и история происхождения понятия. Практическое занятие: Основные стратегии поведения в конфликте (сотрудничество, соперничество, компромисс, избегание, приспособление).	2	2	5	ИЛ		
Тема 9. Виды: Внутриличностный конфликт. Межличностные конфликты. Межгрупповые конфликты. Предупреждение и разрешение конфликтов. Практическое занятие: Управление конфликтом. Технологии предупреждения конфликта. Разрешение конфликтов: формы, условия, этапы. Методы диагностики конфликтов.	1	4	7			

Тема 10. Конфликтогенные факторы. Конфликт как форма скандала: конструктивная и негативная составляющие. Медиация конфликта. Практическое занятие: Технологии рационального поведения в конфликте.		1	2	5		
Раздел 4. Технологии эффективной деловой коммуникации						
Тема 11. Понятия и значение делового этикета и протокола. История этикета. Основные принципы делового этикета. Особенности и значение делового этикета. Деловой протокол. Практическое занятие: Этикет поведения в различных условиях обстановки.		1	2	7	ИЛ	
Тема 12. 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. Практическое занятие: Лидерство, руководство и управление в жизнедеятельности организации		1	2	5		Т
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	66		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		24,5		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		53,5		90,5		

#### 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
ОПК-2	характеризует понятие, функции и значение корпоративной культуры и этики, особенности конфликтов в жизнедеятельности людей; описывает этические принципы организации; анализирует причины возникновения и динамику развития, основные стратегии поведения в конфликтной ситуации; особенности управления и разрешения конфликтов в организации; выбирает и эффективно применяет навыки этических правил деловой коммуникации и владеет технологиями эффективного общения и предотвращения конфликтов.	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
Семестр 1	
1	Предмет конфликтологии
2	Общеметодологические проблемы исследования конфликтов
3	Актуальные аспекты исследования конфликтов в организации
4	Актуальные аспекты исследования конфликтов
5	Основные подходы к объяснению источников и причин конфликтов в профессиональной деятельности.
6	Значение знаний конфликтологии в профессиональной деятельности
7	Источники организационных конфликтов
8	Структурные элементы конфликта
9	Характеристика участников конфликта
10	Стадии развития конфликта: общая характеристика
11	Анализ конфликтной ситуации
12	Анализ карты конфликта.
13	Функциональная направленность конфликтов.
14	Конструктивная функция конфликтов.
15	Деструктивные функции конфликтов.
16	Компромисс как стратегия поведения в конфликте
17	Конфронтация как стратегия поведения в конфликте
18	Уклонение как стратегия поведения в конфликте
19	Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте.
20	Приспособление как стратегия поведения в конфликте.
21	Методы диагностики конфликтов.
22	Предупреждение как метод управления конфликтами.
23	Профилактика как метод управления конфликтами.
24	Посредничество при управлении конфликтами
25	Переговоры как технология урегулирования конфликтов.
26	Ошибки при проведении переговорного процесса.
27	Роль руководителя в урегулировании организационных конфликтов.
28	Сотрудничество при урегулировании конфликтов.

29	Роль коллектива в урегулировании конфликтов.
30	Правила ведения переговоров по спорным проблемам.
31	Характеристика внутриличностных конфликтов.
32	Характеристика межличностных конфликтов.
33	Характеристика групповых конфликтов.
34	Основные стратегии поведения в конфликте.
35	Конструктивная психология конфликта.
36	Принципы и этические нормы деловой коммуникации.
37	Основные формы деловой коммуникации и их значение в профессиональной деятельности.
38	Деловая беседа: характеристика и аргументация при проведении.
39	Разрешение конфликтов: условия и формы.
40	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) противостояние 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

Учитываются баллы, накопленные в течение семестра (в течение семестра выполняются практические задания, кейсы, проходит тестирование). Экзамен проходит в форме устного собеседования - 1 вопрос; 1 кейс. Время подготовки 30 минут.

## 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>				
Виговская, М. Е.	Профессиональная этика и этикет	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/102277.html">http://www.iprbookshop.ru/102277.html</a>
Агаева, А. Ш., Идрисов, Ш. А.	Деловая культура и психология общения	Москва, Вологда: Инфра-Инженерия	2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/124038.html">https://www.iprbookshop.ru/124038.html</a>
Яруллина, Л. Р.	Социальная адаптация, конфликт интересов и служебная этика	Москва: Ай Пи Эр Медиа	2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/116481.html">https://www.iprbookshop.ru/116481.html</a>
Аминов, И. И., Бельский, В. Ю., Золкин, А. Л., Медушевская, Н. Ф., Опалев, А. В., Казанцева, Л. А., Эриашвили, Н. Д., Гришин, А. А., Липский, В. Н., Дедюхин, К. Г., Дубов, Г. В., Злотников, Ю. Я., Кикоть, В. Я., Костиков, Н. А., Кикотя, В. Я.	Профессиональная этика и служебный этикет	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/123360.html">https://www.iprbookshop.ru/123360.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>
Зубкова, И. А., Алахвердиева, Л. К., Животкова, И. А., Круглова, С. А.	Деловая коммуникация в профессиональной сфере	Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет	2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/118035.html">https://www.iprbookshop.ru/118035.html</a>
Качалов, Л. К., Логутова, М. А.	Конфликтология	Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики	2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/102123.html">https://www.iprbookshop.ru/102123.html</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>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				

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>
Белашева, И. В., Бакунова, И. В., Ершова, Д. А., Есяян, М. Л., Козлова, Э. М., Макадей, Л. И., Осипова, Н. В., Польшакова, И. Н., Суворова, А. В., Горовая, В. И., Петрова, Н. Ф.	Конфликтология. Психологические теории, системы, технологии	Ставрополь: Северо- Кавказский федеральный университет	2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/92554.html">https://www.iprbookshop.ru/92554.html</a>
Поплавская Т.В., Сысоева Т.А.	Организационная коммуникация. Учебное пособие	Москва: Флинта	2019	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=359413">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=359413</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