

Министерство культуры Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КИНО И ТЕЛЕВИДЕНИЯ»



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

А. В. БАБАЯН

проректор по учебной и научной работе

Сертификат: 009af29ae89acbd468cb0c803bf63469dd

Основание: УТВЕРЖДАЮ

Дата утверждения: 22.06.2022

Рабочая программа дисциплины

«Конфликтология»

Наименование ОПОП: Реклама и связи с общественностью в медиасфере

Направление подготовки: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Форма обучения: очная

Факультет: Телевидения, дизайна и фотографии

Кафедра: Проектной деятельности в медиаиндустрии

Общая трудоемкость дисциплины составляет 81 астроном. час. / 3 зач.ед.

в том числе: контактная работа: 38,3 час.

самостоятельная работа: 42,7 час.

Вид(ы) текущего контроля	Семестр (курс)
активная работа на занятии (вопросы для обсуждений) практикумы	
выполнение тестового задания	
выступление на конференции по теме дисциплины	
подготовка доклада	
посещение учебного занятия	
участие в творческом конкурсе (фестивале) по теме дисциплины	
Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты	Семестр (курс)
зачет	4

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена:

— в соответствии с требованиями Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования — Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 512)

— на основании учебного плана и карты компетенций основной профессиональной образовательной программы «Реклама и связи с общественностью в медиасфере» по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Составитель(и):

А. С. Губченкова, доцент кафедры , к.э.н.

Рецензент(ы):

Лаврова Татьяна Анатольевна, профессор кафедры национальной экономики ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», д.э.н.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Проектной деятельности в медиаиндустрии 13.05.2022 года, протокол № 9

Рабочая программа дисциплины одобрена Советом факультета 10.06.2022 года, протокол № 13

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП И.А. Байкова

Начальник УМУ С.Л. Филипенкова

УКАЗАННАЯ ЛИТЕРАТУРА ИМЕЕТСЯ В НАЛИЧИИ В БИБЛИОТЕКЕ ИНСТИТУТА ИЛИ ЭБС

Заведующий библиотекой Н.Н. Никитина

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель(и) дисциплины:

формирование комплекса знаний, умений и навыков в области эффективного управления конфликтными ситуациями, необходимых для адекватной оценки с учетом господствующей системы ценностей и норм в рыночных условиях хозяйствования.

Задачи дисциплины:

1. Изучить современные концепции в области теории конфликтологии.
2. Ознакомиться с моделями поведения личности в конфликтном взаимодействии и технологиями эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
3. Изучить психологию переговорного процесса по разрешению конфликтов.
4. Ознакомиться с особенностями возникновения внутриличностных конфликтов связанных с различными видами профессиональной деятельности.
5. Получить навыки по управлению конфликтом на различных стадиях его развития в сфере общественных отношений.

1.2. Место и роль дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина основывается на знаниях и умениях, приобретенных в ходе изучения предшествующих дисциплин/прохождения практик и взаимосвязана с параллельно изучаемыми дисциплинами:

Деловые коммуникации
Психология

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее для дисциплин и/или практик:
Коммуникационный менеджмент
Организация работы отделов рекламы и связей с общественностью
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Универсальные компетенции

УК-3 — Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-3.1 — Применяет различные методы, формы и принципы социального взаимодействия в команде для достижения поставленных целей.

Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, этапы и методы планирования и оперативного контроля рекламной работы, деятельности по связям с общественностью; методы повышения имиджа фирмы; продвижения товаров и услуг на рынок.

Умеет: работать в коллективе; учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, возникающие в процессе профессионального взаимодействия в коллективе. проводить мероприятия по повышению имиджа фирмы, продвижению продуктов и брендов на рынок.

Владеет: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; методами формирования и поддержания этичного

климата в организации. навыками управления рекламной деятельностью и деятельностью по связям с общественностью, методами повышению имиджа фирмы
УК-3.2 — Устанавливает и поддерживает коммуникативные связи в коллективе, обеспечивающие эффективное сотрудничество для достижения результата.

Знает: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;

Умеет: организовывать командное взаимодействие для решения профессиональных задач; применять основные модели принятия этических управленческих решений.

Владеет: способами и приемами предотвращения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.

2. СТРУКТУРА, ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В КОМПЕТЕНТНОСТНОМ ФОРМАТЕ

2.1. Структура и трудоемкость учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 81 астроном. час. / 3 зач.ед.

в том числе: контактная работа: 38,3 час.

самостоятельная работа: 42,7 час.

Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты	Семестр (курс)
зачет	4

Распределение трудоемкости по периодам обучения:

Семестр	4	Итого
Лекции	12	12
Практические	24	24
Консультации	2	2
Самостоятельная работа	39	39
Самостоятельная работа во время сессии	3,7	3,7
Итого	80,7	80,7

2.2. Содержание учебной дисциплины

Тема 1. Объект, предмет и структура конфликтологической науки. Категории конфликтологии

Место конфликтологии в системе наук. Цели, предмет и задачи конфликтологии. Актуальность и социальная значимость изучения проблем конфликтологии. Проблематика дисциплины, рассмотрение основных понятий и категорий конфликтологии как науки

Тема 2. Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта

Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов (формула А). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента (формула Б). Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций (формула В). Конфликты и трансактный анализ. Понятие трансакции и их типы. Алгоритм трансактного анализа.

Тема 3. Типология конфликтов

Особенности отдельных типов конфликтов распространенных в социально-культурной сфере.

Классификация конфликтов. Типы конфликтов: по характеру причин; по степени проявления конфликта; по направленности; по составу участников; по сфере разрешения конфликта; по скорости протекания; по степени организационной оформленности; по критерию реальности (истинности-ложности); по своему эффекту и функциональным последствиям и т.д. Масштабность и продолжительность конфликтов.

Тема 4. Технологии управления конфликтами

Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Тема 5. Теории поведения личности в конфликте. Мотивация конфликта

Конфликтные потребности; диагностические методы исследования мотивации конфликта. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте. Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А. Е. Личко и др.

Тема 6. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Тема 7. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов

Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями. Правила самоконтроля эмоций и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий. Тактики переговоров.

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Наименование раздела, (отдельной темы)	Лекции	Лекции с использованием ДОТ	Лабораторные работы	Практические занятия	Практические с использованием ДОТ	Индивидуальные занятия	Итого
1	Объект, предмет и структура конфликтологической науки. Категории конфликтологии	1,5	0	0	3	0	0	4,5
2	Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта	1,5	0	0	3	0	0	4,5
3	Типология конфликтов	1,5	0	0	3	0	0	4,5
4	Технологии управления конфликтами	1,5	0	0	3	0	0	4,5
5	Теории поведения личности в конфликте. Мотивация конфликта	3	0	0	3	0	0	6
6	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	1,5	0	0	4,5	0	0	6
7	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	1,5	0	0	4,5	0	0	6
	ВСЕГО	12	0	0	24	0	0	36

4. ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Лабораторные занятия по дисциплине «Конфликтология» в соответствии с учебным планом не предусмотрены.

5. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ (СЕМИНАРЫ)

№ п/п	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Место конфликтологии в системе наук. Цели, предмет и задачи конфликтологии. Актуальность и социальная значимость изучения проблем конфликтологии. Проблематика дисциплины, рассмотрение основных понятий и категорий конфликтологии как науки.	3
2	Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов (формула А). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента (формула Б). Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций (формула В). Конфликты и трансактный анализ. Понятие трансакции и их типы. Алгоритм трансактного анализа.	3

3	Особенности отдельных типов конфликтов распространенных в социально-культурной сфере. Классификация конфликтов. Типы конфликтов: по характеру причин; по степени проявления конфликта; по направленности; по составу участников; по сфере разрешения конфликта; по скорости протекания; по степени организационной оформленности; по критерию реальности (истинности-ложности); по своему эффекту и функциональным последствиям и т.д. Масштабность и продолжительность конфликтов.	3
4	Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.	3
5	Конфликтные потребности; диагностические методы исследования мотивации конфликта. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте. Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А. Е. Личко и др.	3
6	Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.	4,5
7	Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями. Правила самоконтроля эмоций и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий. Тактики переговоров.	4,5

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации с использованием балльно-рейтинговой системы.

Оценочные средства в полном объеме представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Конфликтология».

Предусмотрены следующие формы и процедуры текущего контроля и промежуточной аттестации:

Вид(ы) текущего контроля	Семестр (курс)
активная работа на занятии (вопросы для обсуждений) практикумы	
выполнение тестового задания	
выступление на конференции по теме дисциплины	
подготовка доклада	
посещение учебного занятия	
участие в творческом конкурсе (фестивале) по теме дисциплины	
Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты	Семестр (курс)
зачет	4

6.1. Оценочные средства для входного контроля (при наличии)

Входной контроль отсутствует.

6.2. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Активная работа на занятии (Вопросы для обсуждений):

Тема 1.1. Объект, предмет и структура конфликтологической науки. Категории конфликтологии

Место конфликтологии в системе наук. Цели, предмет и задачи конфликтологии. Актуальность и социальная значимость изучения проблем конфликтологии. Проблематика дисциплины, рассмотрение основных понятий и категорий конфликтологии как науки.

Тема 1.2. Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта

Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов (формула А). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента (формула Б). Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций (формула В). Конфликты и трансактный анализ. Понятие трансакции и их типы. Алгоритм трансактного анализа.

Тема 1.3. Типология конфликтов

Особенности отдельных типов конфликтов распространенных в социально-культурной сфере. Классификация конфликтов. Типы конфликтов: по характеру причин; по степени проявления конфликта; по направленности; по составу участников; по сфере разрешения конфликта; по скорости протекания; по степени организационной оформленности; по критерию реальности (истинности-ложности); по своему эффекту и функциональным последствиям и т.д. Масштабность и продолжительность конфликтов.

Тема 1.4. Технологии управления конфликтами

Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.

Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Тема 1.5. Теории поведения личности в конфликте. Мотивация конфликта

Конфликтные потребности; диагностические методы исследования мотивации конфликта. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте. Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А. Е. Личко и др.

Тема 1.6. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Тема 1.7. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов

Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями. Правила самоконтроля эмоций и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий. Тактики переговоров.

Практикумы:

Практикум "Управление конфликтами на основе теории В.П. Шейнова"

Подготовительный этап. Самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: "типы конфликта (А, Б и В)", "конфликтогены", "эскалация конфликтогенов", "конфликтная ситуация", "инцидент".

В ходе выполнения студенту необходимо рассмотреть задачи с конкретными ситуациями, решение которых предполагает развернутый и обоснованный ответ на вопрос – по какой формуле возможно разрешение конфликта в каждой из них, выделяя то, что конфликтогенами (необходимо применение классификации), конфликтными ситуациями, инцидентами.

Ситуация 1. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Ситуация 2. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: "Это я вас учу".

Ситуация 3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Ситуация 4. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Ситуация 5. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает.

Работник же продолжает жаловаться.

Ситуация 6. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Ситуация 7. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусугливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении "шутника".

Практикум (Деловая игра) "Организационно-управленческий конфликт"

Целью выполнения данной деловой игры является приобретение навыков поведения в коллективе, состоящем из работников разных возрастных категорий.

На первом этапе учебная группа формирует модель компании, составляя организационную структуру управления и определяя конкретные функциональные полномочия каждого сотрудника (из расчета общая численность группы минус 3 человека).

На втором этапе осуществляется объективный выбор оценочной комиссии с учетом рекомендаций преподавателя.

На третьем этапе каждому студенту присваивается определенный статус, то есть должность и достаточно подробное описание личностной характеристики.

Для дальнейшей работы преподаватель, получив информацию от студентов, распечатывает «бейджики» и раздает их участникам.

На четвертом этапе группа разыгрывает ситуацию с максимальным вхождением в образ. При этом должны быть задействованы все участники.

На пятом этапе оценочная комиссия проставляет балльные оценки каждому из участвовавших по заранее разработанному перечню с учетом весовых индексов.

На шестом этапе после оглашения результатов осуществляется разбор наиболее характерных для современного общества проблем, приводящих к подобным конфликтным ситуациям. В рамках дискуссии, направляемой преподавателем, студенты обсуждают возможные пути выхода из подобных ситуаций с точки зрения как интересов отдельных субъектов, так и интересов группы.

Примеры тестовых вопросов:

1. Согласно концепции _____, каждое общество изменяется в каждой своей точке; каждое общество пронизано конфликтом, социальный конфликт вездесущ; каждый элемент в обществе вносит свой вклад в его дезинтеграцию и изменение; каждое общество построено на подчинении одних членов общества другим:

Т. Парсонса

А.Турена

Х. Корнелиуса

Ш. Фэйр

Р. Дарендорфа

2. Конфликт – это:

материальный или духовный объект общественной жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей

скрытая или открытая борьба сторон со взаимоисключающими интересами

противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов

специфическая система объективных связей между различными позициями, находящимися в конфликте или в альянсе, в конкуренции или кооперации, определяемыми в большей степени факторами, не зависящими от субъектов – носителей позиций

3. При внутриличностном конфликте к субъектам конфликта относятся:

индивиды

группы

классы

организации

социальные институты

4. Определите термин характеризующийся как "скрытая или открытая борьба сторон со взаимоисключающими интересами":

разногласие

конфронтация

соперничество

доминирование

конкуренция

5. Определите термин характеризующийся как "борьба за достижение более высоких, по сравнению с другими, результатов в общественной деятельности (труде, спорте, науке и т.п.), за признание обществом (коллективом) новых результатов ":

разногласие

конфронтация

соперничество

доминирование

конкуренция

Темы докладов

1. Авторское право как предмет конфликта. Российский и зарубежный опыт управления конфликтами.

2. Проблемы управления конфликтами в сфере науки.

3. Внутриличностные конфликты и процесс творчества.

4. Проявление и взаимодействие национальных культур в деятельности организации и учреждений сферы культуры.

5. Диалог ППС и студентов. Проблемы и перспективы взаимодействия в условиях перехода к новым образовательным стандартам.

6. Диалог с потребителем. Вопросы формирования репертуара /номенклатура услуг/ и соответствия возложенным функциям.

7. Экономический конфликт: текущее положение и перспектива развития.

8. Вопросы оценки склонности персонала к конфликтам при подборе кадров.

9. Социальные противоречия в коллективе предприятия СКС.

10. Функциональное значение хозяйственных субъектов СКС в области управления конфликтами.

11. Роль оптимизации управленческой структуры и научной организации труда в предупреждении управленческих конфликтов.

12. Конфликты стиля управления. Способы предупреждения и разрешения.

13. Конфликты в сфере культуры.

14. Значение конфликтов для развития личности, межличностного взаимодействия, групповой динамики.

15. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.

16. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, связанных с профессиональной деятельностью.

17. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.

18. Принципы и стадии процесса посредничества.

19. Специфика экономических конфликтов.

20. Понятие межличностного конфликта и его структура.

21. Роль средств массовой информации в урегулировании конфликтов.

22. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.

23. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.

24. Функции конфликтов в организации.

25. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
26. Особенности восприятия конфликтной ситуации.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Предметная область конфликтологии. Понятие конфликта. Методы конфликтологии.
2. Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов.
3. Понятие конфликта, его сущность и структура.
4. Условия возникновения конфликта.
5. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта.
6. Классификация и причины конфликтов. Типы конфликтных ситуаций.
7. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта.
8. Управление конфликтом. Основное содержание управления конфликтом.
9. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.
10. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
11. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
12. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.
13. Двухмерная модель Томаса-Киллмена стратегии поведения в конфликте.
14. Типы конфликтных личностей. Теории К. Леонгард, А. Е. Личко и др.
15. Разновидности эффективного общения. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Функции различных аспектов общения в конфликте.
16. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.
17. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.
18. Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Основные модели поведения партнеров в переговорном процессе.
19. Технологии общения в переговорном процессе.
20. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
21. Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе.
22. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
23. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш».
24. Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лабиринтирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.
25. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, связанных с различными видами профессиональной деятельности менеджера.
27. Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения.
28. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов.
29. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов.
30. Причины конфликта «личность-группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально-психологические и

индустриально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.

31. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

32. Социальные конфликты. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.

33. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации. Социально-психологические и социально-культурные источники конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации.

34. Конфликты стиля управления. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

35. Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них.

6.4. Балльно-рейтинговая система

Оценка успеваемости с применением балльно-рейтинговой системы заключается в накоплении обучающимися баллов за активное, своевременное и качественное участие в определенных видах учебной деятельности и выполнение учебных заданий в ходе освоения дисциплины.

Конкретные виды оцениваемой деятельности	Количество баллов за 1 факт (точку) контроля	Количество фактов (точек) контроля	Баллы (максимум)
Обязательная аудиторная работа			
Выполнение тестового задания	12	1	12
Активная работа на занятии (Вопросы для обсуждений) Практикумы	1	16	16
Посещение учебного занятия	1	24	24
Обязательная самостоятельная работа			
Подготовка доклада	18	1	18
Дополнительная аудиторная и самостоятельная работа (премиальные баллы)			
Участие в творческом конкурсе (фестивале) по теме дисциплины	20	1	20
Выступление на конференции по теме дисциплины	10	1	10
ИТОГО в рамках текущего контроля	70 баллов		
ИТОГО в рамках промежуточной аттестации	30 баллов		
ВСЕГО по дисциплине за семестр	100 баллов		

Итоговая оценка по дисциплине выставляется на основе накопленных баллов в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с таблицей:

Система оценивания результатов обучения по дисциплине

Шкала по БРС	Отметка о зачете	Оценка за экзамен, зачет с оценкой
85 – 100	зачтено	отлично
70 – 84		хорошо
56 – 69		удовлетворительно
0 – 55	не зачтено	неудовлетворительно

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

7.1. Литература

1. Кибанов, А.Я. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; ред. А. Я. Кибанов; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 301 с. : ил ; 301 с.
<https://www.gukit.ru/lib/catalog>
2. Овсянникова, Е.А. Конфликтология [Электронный ресурс] / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова. - Москва : Флинта, 2015. - 335 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-2218-3 Режим доступа: на территории института без ограничений, вне института - по логину и паролю
<http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-9765-2218-3>
3. Борисов, О.С. Конфликтология. Конфликтное взаимодействие. [Текст] : учебное пособие для вузов : рекомендовано методсоветом по направлению / О. С. Борисов ; С.-Петерб. гос. ин-т кино и телев. - Санкт-Петербург : СПбГИКиТ, 2015. - 178 с. - Библиогр.: с. 167. - ISBN 978-5-94760-173-2
http://books.gukit.ru/pdf/2013_1/000309.pdf
4. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. [Электронный ресурс] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 528 с. : ил. - ISBN 978-5-4461-1207-4
<http://ibooks.ru/reading.php?productid=344637>
5. Конфликтология [Электронный ресурс] : методические указания по проведению практических занятий для студентов по направлению 50.03.01 "Искусства и гуманитарные науки" профиль "Проектная деятельность в кинематографии и телевидении" / [сост. А. С. Губченкова] ; С.-Петерб. гос. ин-т кино и телев. - Санкт-Петербург : СПбГИКиТ, 2018. - 20 с.
http://books.gukit.ru/pdf//2019/Methodicheskaya%20literatura/42.03.01_riso_metod_ukazaniya_k_pz_konfliktologiya.pdf

7.2. Интернет-ресурсы

1. Портал корпоративного менеджмента <https://www.cfin.ru/>

7.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Использование лицензионного программного обеспечения по дисциплине «Конфликтология» не предусмотрено.

7.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронный каталог библиотеки СПбГИКиТ. <https://www.gukit.ru/lib/catalog>

Электронная библиотечная система «Айбукс-ру». <http://ibooks.ru>

7.5. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория	Рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером и мультимедийным проектором. Рабочие места обучающихся. Доска (интерактивная доска) и/или экран.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Рабочие места обучающихся оборудованные компьютерами с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по изучению дисциплины представляют собой комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих студенту оптимальным образом организовать процесс изучения дисциплины "Конфликтология".

Порядок самостоятельной работы студента над теоретическими вопросами и практическими заданиями следующий.

Работе на практических занятиях должно предшествовать самостоятельное изучение студентом рекомендованной литературы и других источников информации, обозначенных в списке. По ходу их изучения делаются выписки цитат, составляются иллюстрации и таблицы.

Ответы на теоретические вопросы должны отражать необходимую и достаточную компетенцию студента, содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию. Выводы по вопросам задания должны быть обоснованными и вытекать из их содержания.

Теоретические вопросы следует рассматривать на примере из практики деятельности организаций, предприятий, органов государственного и муниципального управления.

Решения практических заданий (кейсов) должны сопровождаться краткими, но исчерпывающими пояснениями (аргументами).

В качестве примера может быть приведена практика конкретной организации или использована информация из периодической печати.

Студенту необходимо оптимально распределить время, отведенное на самостоятельную работу, направленную на изучение дисциплины. Самостоятельная работа направлена:

- на подготовку к практическим занятиям, которая включает изучение лекций по соответствующей теме, а также использование литературы приведенной в УМК;
- подготовку к тестам по соответствующим пройденным темам. В течение семестра проводится два контрольных теста;
- подготовку сообщений по закреплённой студентом теме;
- подготовку к зачету по вопросам, приведенным в Рабочей программе.

Студент для получения экзамена по данной дисциплине должен:

- активно работать на практических занятиях;
- написать контрольные тесты на положительные оценки;
- подготовить сообщения в течение семестра на положительную оценку.