

# 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: Проектная деятельность в кинематографии и телевидении

Направление подготовки: 50.03.01 Искусства и гуманитарные науки

Форма обучения: очная

Факультет: Телевидения, дизайна и фотографии

Кафедра: Проектной деятельности в медиаиндустрии

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 астроном. час. / 4 зач.ед.  
в том числе: контактная работа: 40 час.  
самостоятельная работа: 68 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)
экзамен	7

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 50.03.01 Искусства и гуманитарные науки (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 532)

— на основании учебного плана и карты компетенций основной профессиональной образовательной программы «Проектная деятельность в кинематографии и телевидении» по направлению подготовки 50.03.01 Искусства и гуманитарные науки

**Составитель(и):**

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

**Рецензент(ы):**

Лаврова Татьяна Анатольевна, Профессор кафедры национальной экономики ФГБОУ ВО СПбГЭУ, 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 Т.А. Сорвина

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:

Педагогическая практика

Теория массовых коммуникаций

Организационное поведение в кино и телевидении

Логика и методология гуманитарных наук

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее для дисциплин и/или практик:

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

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:** объективные и субъективные основания конфликтности и сотрудничества в процессе социальных взаимодействий;

**Умеет:** разрабатывать и реализовывать комплексы профилактических мероприятий, направленных на снижение уровня конфликтности в трудовом коллективе.

**Владеет:** навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в сфере предстоящей деятельности.

### Профессиональные компетенции

**Вид деятельности:** педагогический.

ПК-1 — Способен ставить и решать образовательные и педагогические задачи.

ПК-1.3 — Решает конфликтные ситуации с учетом специфики обучаемых.

**Умеет:** решать конфликтные ситуации путем выявления закономерностей и тенденций развития конфликта;

**Владеет:** совокупностью способов, методов, средств оценки и решения конфликтных ситуаций с учетом специфики обучаемых;

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

### 2.1. Структура и трудоемкость учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 астроном. час. / 4 зач.ед.

в том числе: контактная работа: 40 час.

самостоятельная работа: 68 час.

Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты	Семестр (курс)
экзамен	7

Распределение трудоемкости по периодам обучения:

Семестр	7	Итого
Лекции	24	24
Практические	12	12
Консультации	2	2
Самостоятельная работа	43	43
Самостоятельная работа во время сессии	25	25
<b>Итого</b>	<b>106</b>	<b>106</b>

### 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	3	0	0	1,5	0	0	4,5
2	Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта	3	0	0	1,5	0	0	4,5
3	Типология конфликтов	3	0	0	1,5	0	0	4,5
4	Технологии управления конфликтами	3	0	0	1,5	0	0	4,5
5	Теории поведения личности в конфликте. Мотивация конфликта	4,5	0	0	3	0	0	7,5
6	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	4,5	0	0	1,5	0	0	6
7	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	3	0	0	1,5	0	0	4,5
	<b>ВСЕГО</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>

### 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	Тема: «Объект, предмет и структура конфликтологической науки. Категории конфликтологии».	1,5
2	Тема: «Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта».	1,5
3	Тема: «Типология конфликтов».	1,5
4	Тема: «Технологии управления конфликтами».	1,5
5	Тема: «Теории поведения личности в конфликте. Мотивация конфликта».	3

6	Тема: «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте».	1,5
7	Тема: «Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов».	1,5

## 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)
экзамен	7

### 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. 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.

Практикумы:

"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.

Например:

**ДИРЕКТОР**

Киселева Инна Александровна

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.

## "Конфликты и транзактный анализ"

### Задание 1.

Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе транзактного анализа на предмет конфликтности межличностного взаимодействия. Решение задач обсуждается в учебной группе.

В ходе выполнения необходимо рассмотреть задачи с конкретными ситуациями, решение которых предполагает развернутый и обоснованный ответ на основе транзактного анализа на предмет конфликтности межличностного взаимодействия (описав основные транзакции и алгоритм).

Ситуация 1. Руководитель компании спрашивает у своего заместителя: "Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?" Заместитель: "У меня есть некоторые соображения по этому поводу".

Ситуация 2. Руководитель отдела обращается к своему заместителю со словами упрека: "Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи". Заместитель: "Меня отвлекли семейные обстоятельства".

Ситуация 3. Ведущий специалист в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Ситуация 4. Редактор творческого отдела обращается к заместителю начальника: "На каком основании снижена сумма выплат за месяц?". Заместитель: "Давайте разберемся". И, используя документы, разъясняет причину уменьшения выплат.

### Задание 2.

Приведите примеры (из Вашей практики), какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие - к конструктивному общению?

С кем Вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как Вы думаете, почему? Есть ли у Вас «любимая» позиция? Меняете ли Вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Тестовые задания:

#### 1. Конфликт – это:

- а. материальный или духовный объект общественной жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей
- б. скрытая или открытая борьба сторон со взаимоисключающими интересами
- в. противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов
- г. 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

#### 2. При внутриличностном конфликте к субъектам конфликта относятся:

- а. индивиды
- б. группы
- в. классы
- г. организации
- д. социальные институты

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

- а. разногласие
- б. конфронтация
- в. соперничество
- г. доминирование
- д. конкуренция

4. 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":

- а. разногласие
- б. конфронтация
- в. соперничество
- г. доминирование
- д. конкуренция

5. Первоначальный акт, провоцирующий конфликт, называют:

- а. поводом
- б. мотивом
- в. причиной
- г. инцидентом

Темы докладов по дисциплине:

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 экзамену:

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», «лабиринт 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)
<b>Обязательная аудиторная работа</b>			
Выполнение тестового задания	12	1	12
Активная работа на занятии (Вопросы для обсуждений) Практикумы	2	8	16
Посещение учебного занятия	1	24	24
<b>Обязательная самостоятельная работа</b>			
Подготовка доклада	18	1	18
<b>Дополнительная аудиторная и самостоятельная работа (премиальные баллы)</b>			
Выступление на конференции по теме дисциплины	10	1	10
Участие в творческом конкурсе (фестивале) по теме дисциплины	20	1	20
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. Асадов, А.Н. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / А. Н. Асадов [и др.] ; СПбГУКиТ. - СПб. : СПбГУКиТ, 2009. - 112 с.  
<https://www.gukit.ru/lib/catalog>
3. Чумиков А. Н. Антикризисные коммуникации: Учеб. пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. — М.: ЗАО Издательство «Аспект Пресс», 2013. — 172 с.  
<http://ibooks.ru/reading.php?productid=338541>  
<http://ibooks.ru/reading.php?productid=338541>
4. Борисов, О.С. Конфликтология. Конфликтное взаимодействие. [Текст] : учебное пособие для вузов / О.С. Борисов; С.-Петербург. гос. ин-т кино и телев. - СПб.: СПбГИКиТ, 2015. - 178 с.  
[http://books.gukit.ru/pdf/2013\\_1/000309.pdf](http://books.gukit.ru/pdf/2013_1/000309.pdf)
5. Иванов А.А. Негативистская конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.А. Иванов, В.М. Воронов. – М. : ФЛИНТА, 2014. — 302 с.  
<http://ibooks.ru/reading.php?productid=344713>
6. 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.-Петербург. 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](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

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
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 для проведения дискуссий, а также выполнения кейс-стади и работа в малых группах;
- подготовку к экзамену, 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.