

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра инновационных технологий управления в государственной
сфере и бизнесе

Рабочая программа по дисциплине

КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования по направлению подготовки

42.03.01 – Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль): **Реклама и связи с общественностью**

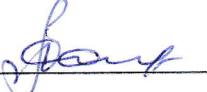
Квалификация:

Бакалавр

Форма обучения

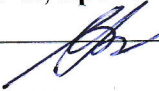
Очная

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Реклама и связи с общественностью»

 Фейлинг Т.Б.

Утверждаю
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением
Учебно-методического совета
11 06 2019 г., протокол № 7

Рассмотрена и утверждена на заседании
кафедры
15.05 2019 г., протокол № 10
Зав. кафедрой  Фирова И.П.

Автор-разработчик:
 Боева А.Р.

Санкт-Петербург 2019

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины:

формирование знаний, навыков и компетенций, связанных с эффективным управлением и предупреждением конфликтов в рекламных службах и службах по связям с общественностью, методов профилактики и воздействия на мотивы и поведение участников конфликтов.

Основные задачи дисциплины:

- овладеть методами изучения индивидуально-психологических особенностей личности с целью выявления их конфликтности;
- овладеть методами изучения социально-психологических явлений в коллективе с целью оценки социально-психологического климата в нем;
- научиться применять структурные и персональные методы анализа конфликтов;
- изучить принципы организации переговорного процесса по разрешению конфликта.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Основы конфликтологии в практике PR» относится к дисциплинам по выбору вариативной части ОПОП, обеспечивающей подготовку бакалавров по направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Дисциплина изучается студентами во 5 семестре, объем дисциплины - 108 ак. час, 3 з.е.

Параллельно изучаются дисциплины социально-гуманитарной направленности.

Для освоения учебной дисциплины, студенты должны:

- **иметь представление** об общей характеристике рыночного механизма, психологии и моделях потребительского поведения;
- **знать: законы** развития природы, общества, мышления и уметь применять эти знания в профессиональной деятельности;
- **уметь:** логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; организовать свой труд; анализировать и оценивать социально-значимые явления, события, процессы;
- **владеть:** навыками самостоятельной, творческой работы; способностью к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям; способностью использовать для решения

коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии.

Основными видами занятий при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия. На лекциях излагаются наиболее сложные вопросы, имеющие концептуальное и методологическое значение в решении задач подготовки специалистов данного профиля.

На практических занятиях отрабатываются ключевые практические вопросы, формируются необходимые умения и навыки.

Перечень планируемых результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций:

Универсальная компетенция

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 ук-3. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. ИД-2 ук-3. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). ИД-3 ук-3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. ИД-4 ук-3. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.

Профессиональные компетенции

Задача ПД	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: маркетинговый				
<p>Участие в проектировании программ и отдельных мероприятий в области рекламы и связей с общественностью; организация работ по созданию и редактированию контента сайта.</p>	<p>Корпоративные и глобальные коммуникации, имидж компании, бренд компании (товарная марка, личный бренд), продукт рекламы, средства рекламы, включая печатные издания, телевизионные и радиопрограммы, сетевые издания, информационные ресурсы в сети Интернет.</p>	<p>ПК-4 Способен организовать профессиональные мероприятия, направленные на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыт продукции</p>	<p>ИД-1ПК-4. Применяет знания организации профессиональных мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыта продукции. ИД-2ПК-4. Участвует в мероприятиях направленных на сбыт продукции и формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) ИД-3ПК-4. Осуществляет контроль и оценивает эффективность мероприятий направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыт продукции</p>	<p>ПС. 06.009 Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации ПС.06.013 Специалист по информационным ресурсам</p>

4. Структура и содержание дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 108 часов, 3 зачетных единиц.

4.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объём дисциплины	Всего часов
	Очная форма обучения
Общая трудоёмкость дисциплины 08	108
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	42
в том числе:	
лекции	14
практические занятия	28
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	66
в том числе:	
курсовая работа	-
контрольная работа	-
Вид промежуточной аттестации	Зачет

4.2. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Семинар Практич.	Самост. работа			
1	Тема 1. Проблематика конфликтологии. Характеристика конфликта.	5	2	4	9	Дискуссия, доклады по актуальным вопросам темы	2	ИД-1ук-3 ИД-2ук-3. ИД-2пк-4. ИД-3пк-4.
2	Тема 2. Теории поведения личности в конфликте.	5	2	4	9	Обсуждение актуальных вопросов темы. Доклады	2	ИД-3ук-3. ИД-4ук-3. ИД-2пк-4. ИД-3пк-4.
3	Тема 3. Внутриличностные и межличностные конфликты.	5	2	4	10	Разбор кейсов. Доклады	2	ИД-1ук-3 ИД-2ук-3. ИД-1пк-4. ИД-2пк-4.

4	Тема 4. Групповые конфликты.	5	2	4	9	Разбор кейсов. Доклады.	2	ИД-3ук-3. ИД-4ук-3. ИД-1пк-4. ИД-3пк-4.
5	Тема 5. Конфликты в организации.	5	2	4	10	Разбор кейсов. Доклады	2	ИД-1ук-3 ИД-2ук-3. ИД-1пк-4. ИД-2пк-4.
6	Тема 6. Технологии управления конфликтами.	5	2	4	10	Разбор кейсов. Дискуссия. Сообщения.	2	ИД-3ук-3. ИД-4ук-3. ИД-2пк-4. ИД-3пк-4.
7	Тема 7. Переговорный процесс в конфликте	5	2	4	9	Решение задач. Сообщения	2	ИД-1ук-3 ИД-2ук-3. ИД-1пк-4. ИД-3пк-4.
	ИТОГО		14	28	66	Зачет	28	

4.3. Содержание дисциплины

Тема 1. Проблематика конфликтологии. Характеристика конфликта

Основная проблематика учебного материала. Концептуальный аппарат дисциплины. История возникновения и становления конфликтологии как науки. Понятия конфликт, конфликтная ситуация, структура конфликта, причины конфликтов.

Тема 2. Теории поведения личности в конфликте

Характеристика субъектов конфликта. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Особое место среди механизмов возникновения конфликтов занимают поведенческие характеристики людей в межличностном взаимодействии. Понятие и типы конфликтогенов.

Тема 3. Внутриличностные и межличностные конфликты

Виды конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта во взаимосвязи с борьбой мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов, которые раскрывают механизмы возникновения таких конфликтов и дают методологические ориентиры по их управлению. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Проблема внутриличностных конфликтов во взглядах З. Фрейда. Понятие межличностного конфликта и его структуры, основные подходы в изучении межличностных конфликтов: мотивационный подход; когнитивный подход; деятельностный подход; организационный подход и другие. Типология Дойча.

Тема 4. Групповые конфликты

Понятие групповых конфликтов, структура группового конфликта. Классификация групповых конфликтов и характеристика таких конфликтов как – конфликт типа «личность-группа» и конфликт типа «группа-группа» (межгрупповые конфликты). Причины и формы проявления конфликтов между лидером и группой, а также конфликтов между рядовым членом группы и группой (социально-психологические и индивидуально-психологические причины). Межгрупповые конфликты: мотивационные, ситуативные, когнитивные.

Тема 6. Конфликты в организации

Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Классификация конфликтов в организации, выделение их типов, характеристика объективных и субъективных причин возникновения таких конфликтов. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации, социально-психологические и социально-культурные источники таких конфликтов. Основные стадии и функции конфликта.

Тема 7. Технологии управления конфликтами

Понятие «управления конфликтом». Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание процесса управления конфликтом (прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение). Понятие коммуникативной компетентности, развитие коммуникативной компетенции. Типы конфликтных личностей. Взаимодействие с конфликтными личностями.

Тема 8. Переговорный процесс в конфликте

Суть переговорного процесса, его функции и основное содержание. «Медиация» и «медиатор». Официальные и неофициальные медиаторы. Вопрос о функционировании различных специалистов в организации в качестве медиатора. Техники активного слушания. Регуляция эмоционального напряжения.

4.4. Семинарские, практические, занятия, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Форма проведения	формируемые компетенции
1	Тема 1.	Проблематика конфликтологии. Характеристика конфликта.	Дискуссия, доклады по актуальным вопросам те-	ИД-1ук-3 ИД-2пк-4. ИД-3пк-4.

			мы	
2	Тема 2.	Теории поведения личности в конфликте.	Дискуссия, доклады по актуальным вопросам темы	ИД-3ук-3. ИД-2пк-4. ИД-3пк-4.
3	Тема 3.	Внутриличностные и межличностные конфликты.	Решение ситуационных задач	ИД-1ук-3 ИД-2ук-3. ИД-2пк-4.
4	Тема 4.	Групповые конфликты.	Обсуждение актуальных вопросов темы	ИД-4ук-3. ИД-1пк-4. ИД-3пк-4.
5	Тема 5.	Конфликты в организации.	Решение ситуационных задач.	ИД-1ук-3 ИД-2ук-3. ИД-2пк-4.
6	Тема 6.	Технологии управления конфликтами.	Решение ситуационных задач	ИД-3ук-3. ИД-4ук-3. ИД-3пк-4.
7	Тема 7.	Переговорный процесс в конфликте	Диспут. Разбор кейсов. Доклады.	ИД-1ук-3 ИД-2ук-3. ИД-1пк-4.

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для эффективного освоения курса дисциплины и сформированности заявленных компетенций темы дисциплины сопровождаются методическими материалами:

- методические указания по выполнению самостоятельной работы (в электронном виде на кафедре ИТУвГСБ);

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Предусмотрены следующие виды контроля и аттестации обучающихся при освоении дисциплины:

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются:

- собеседование, дискуссия, доклады.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие типы контроля:

- практические и тестовые задания.

6.1. Текущий контроль

Типовые задания, методика выполнения и критерии оценивания текущего контроля по разделам дисциплины представлены в Фонде оценочных средств по данной дисциплине. Фонды оценочных средств входят в состав РПД на правах отдельного документа.

6.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме устного зачета по темам курса.

Примерные вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Конфликтная личность демонстративного типа, взаимодействие с нею
2. Конфликтная личность ригидного типа, взаимодействие с нею
3. Конфликтная личность неуправляемого типа, взаимодействие с нею
4. Конфликтная личность сверхточного типа, взаимодействие с нею
5. Конфликтная личность «бесконфликтного типа», взаимодействие с нею
6. Стратегии и модели поведения личности в конфликтах
7. Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации
8. Конфликтные паттерны в транзактной психологии
9. Системное описание конфликтной личности
10. Типы конфликтных личностей
11. Характеристика стратегий «проигрыш-проигрыш» и «выигрыш-выигрыш»
12. Посредничество в конфликтах
13. Причины конфликтов
14. Динамика конфликта
15. Проблема эффективного общения и рационального поведения
16. Конструктивная критика в деловых отношениях
17. Характеристика групповых конфликтов
18. Понятие психической защиты, виды психических защит
19. Источники становления и развития конфликтологии
20. Предмет, задачи и методы конфликтологии
21. Понятие конфликта, его сущность, социальные функции и структура
22. Типология конфликтов
23. Характеристика внутриличностных конфликтов
24. Мотивационные внутриличностные конфликты
25. Рольные внутриличностные конфликты
26. Характеристика межличностных конфликтов
27. Конфликтные паттерны в транзактной психологии
28. Стратегия "выигрыш-проигрыш" и "проигрыш-выигрыш" и их характеристика
29. Структурно-функциональная модель организации Т. Парсонса
30. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера
31. Социология действия А. Турена
32. Эволюционно-междисциплинарная теория конфликтов А. Я. Анцупова
33. Психологические теории конфликтов (общая характеристика)
34. Психодинамические подходы

35. Ситуационные и когнитивистские подходы

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по работе во время лекционных занятий

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектировать учебный материал представляемый преподавателем. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

1. Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

2. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

3. Ссылки на первоисточники отмечать на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их в текст конспекта.

4. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

5. Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

6. В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, формирование у них определенных умений и навыков, формирование части компетенции.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Подготовка к зачёту/экзамену. При подготовке к промежуточной аттестации необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и выполнение заданий на практических занятиях.

Оценку «зачтено» заслуживает обучающийся, демонстрирующий многостороннее, систематическое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочим планом дисциплины, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим наличие твердых, достаточно полных, систематизированных знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, а также при логически стройном построении ответа при незначительных ошибках.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Оценка «не зачтено» ставится при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Решетникова К. В. Конфликты в системе управления: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организаций", "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом" / Решетникова К.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 175 с.: 60x90 1/16 - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-238-02393-9 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884423>

2. Егидес А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0110-7 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>

б) дополнительная литература

1. Лукаш Ю. А. Лукаш, Ю. А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. А. Лукаш. - М.: Флинта, 2012. - 101 с. - ISBN 978-5-9765-1373-0 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455334>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

windows 7 48130165 21.02.2011

office 2010 49671955 01.02.2012-

электронная библиотека ЭБС «Znanium» (<http://znanium.com/>) Юрайт

<http://www.ido.edu.ru/>
<http://www.hr-portal.ru/>
<http://ru.wikipedia.org>
<http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ) - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Аудитория для самостоятельной работы - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.