

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 программы по направлению подготовки

42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль) подготовки - **Реклама и связи с общественностью**

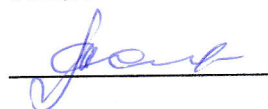
Квалификация:

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Реклама и связи с
общественностью»

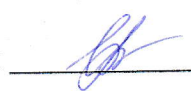
 Фейлинг Т.Б.

Утверждаю
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением
Учебно-методического совета

24 06 2021 г., протокол № 9

Рассмотрена и утверждена на заседании
Кафедры ИТУвГСБ
14 апреля 2021 г., протокол № 10

Зав. кафедрой  Фирова И.П.

Автор-разработчик

 Каткова Т.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины – формирование знаний, умений, навыков и компетенций в области конфликтологии в практике PR, используемых в связях с общественностью для оценки эффективности коммуникационных взаимодействий способствующих решению профессиональных задач в командной и проектной работе обеспечивающих эффективное исполнение служебных (трудовых) обязанностей.

Основные задачи дисциплины:

- формирование у бакалавров представления о конфликтологии в практике PR;
- формирование представления об особенностях применения современного инструментария основных методик и техник работы конфликтологии в практике PR, используемых в практике специалиста по связям с общественностью;
- ознакомление бакалавров с методами выработки практических навыков применения методов конфликтологии в практике PR;
- ознакомление бакалавров с перспективными технологиями и новейшими результатами практических разработок в данной области
- формирование способности прогнозировать результат бесконфликтного взаимодействия в области связей с общественностью и оценивать его эффективность.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Конфликты в организации» для направления подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» относится к вариативной части дисциплин по выбору.

Для освоения данной дисциплины, обучающиеся должны освоить разделы дисциплин: «Теория и практика связей с общественностью», «Социология массовой коммуникации», «Теория и практика массовой информации», «Психотехнологии в связях с общественностью», «Коммуникология», «Социальная психология в рекламной и PR деятельности», «Планирование и бюджетирование в рекламе и PR», «Межкультурная коммуникация и этикет».

Параллельно с дисциплиной «Конфликты в организации» изучаются: «Психологический практикум для PR-специалиста», «Медиарынок в интернете», «Продвижение бренда в социальных сетях». Знания, полученные в результате изучения данного курса, могут быть использованы при написании выпускной квалификационной работы.

3. Перечень планируемых результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование профессиональных компетенции выпускников **УК-3 (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4); ПК-4 (ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3)**

Таблица 1 – Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели Уметь анализировать эффекты и последствия определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели Владеть навыками определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
	УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников	Знать особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе Уметь учитывать особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе Владеть навыками и умением учитывать особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе

	УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Знать принципы анализа возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе и построения продуктивного взаимодействия с учетом этого Уметь анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе и строить продуктивное взаимодействие с учетом этого Владеть навыками анализа возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе и навыками строить продуктивное взаимодействие с учетом этого
	УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды	Знать принципы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды Уметь осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды Владеть навыками обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды
ПК-4 Способен организовать профессиональные мероприятия, направленные на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыт продукции	ПК-4.1 Применяет знания организации профессиональных мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыта продукции	Знать принципы применения знаний организации профессиональных мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыта продукции Уметь применять знания организации профессиональных мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыта продукции Владеть навыками применения знания организации профессиональных мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыта продукции

	ПК-4.2 Участвует в мероприятиях, направленных на сбыт продукции и формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.)	Знать возможные способы участия в мероприятиях, направленных на сбыт продукции и формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) Уметь принимать участие в мероприятиях, направленных на сбыт продукции и формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) Владеть всевозможными способами участия в мероприятиях, направленных на сбыт продукции и формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.)
	ПК-4.3. Осуществляет контроль и оценивает эффективность мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыт продукции	Знать принципы и методы контроля и оценки эффективности мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыт продукции Уметь осуществлять контроль и оценивать эффективность мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыт продукции; Владеть способностью осуществлять контроль и оценивать эффективность мероприятий, направленных на формирование репутационного образа компании (продукта, персоны, др.) и сбыт продукции

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 ак. часов,

Таблица 2. - Объем дисциплины по видам учебных занятий в академических часах

Объём дисциплины	Всего часов
	Очная форма обучения

Общая трудоёмкость дисциплины 08	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (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

Таблица 3. - Структура дисциплины для очной формы обучения

№	Раздел / тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
			Лекции	Практические занятия	СРС			
1	Понятие конфликта. Виды конфликтогенов.		6	2	6	Тесты, задания	УК-3; ПК-4	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4; ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
2	Конфликты в организации. Социально-трудовые конфликты.		6	4	20	Тесты, задания, доклады	УК-3; ПК-4	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4; ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
3	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.		8	4	20	Тесты, задания, доклады	УК-3; ПК-4	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4; ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
4	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов		8	4	20	Тесты, задания, доклады	УК-3; ПК-4	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.4; ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
	ИТОГО	3	28	14	66	-	-	-

4.3 Содержание разделов дисциплины

4.3. Содержание разделов/тем дисциплины

1. Понятие конфликта. Виды конфликтогенов.

Конфликт как многомерное явление. Структура конфликта. Объекты конфликта. Понятия «субъект и участник» конфликта. Инцидент. Конфликтная ситуация и ее характерные признаки. Социальная напряженность. Стадии (качественные характеристики) и соответствующие им уровни (количественные характеристики) развития социальной напряженности. Физическая среда конфликта. Социальная среда конфликта. Понятие конфликтогена. Эскалация конфликта.

2. Конфликты в организации. Социально-трудовые конфликты. Классификация и характеристика конфликтов в организации. Конфликты в организации, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений. Последствия конфликтов для организации. Трудовой конфликт. Поведение в условиях конфликта. Позитивные функции трудового конфликта. Причины трудовых конфликтов. Формы разрешения трудового конфликта. Производственные конфликты. Поведение руководителя в предупреждении конфликтов. Конфликты между производственными группами и администрацией. Государственная инспекция труда. Инновационные конфликты.

3. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Способы и техники управления эмоциональным состоянием в конфликте. Техники изменения состояния. Способы и приемы воздействия на партнера. Конструктивная критика. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.

4. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов

Сущность, классификация и функции переговоров на взаимные уступки. Основные принципы, регламентирующие переговорный процесс. Классификация переговоров. Функции переговоров. Динамика переговорного процесса. Ведение переговоров. Модели поведения в переговорах. Правила самоконтроля. Манипуляция в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы переговоров. Посредничество в переговорах. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.

4.4 Содержание занятий семинарского типа

Таблица 4 – Содержание практических занятий для очной формы обучения

№ темы дисциплины	Тематика практических занятий	Всего часов
1	Виды конфликтогенов	2
2	Конфликты в организации	2
3	Социально-трудовые конфликты	4
4	Планирование переговоров	4

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

Методические материалы по дисциплине (конспект лекций, методические указания по самостоятельной работе, тесты, презентации по темам дисциплины, практикум размещены в moodle.

<http://moodle.rshu.ru/course/view.php?id=1947>

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

Учет успеваемости обучающегося по дисциплине осуществляется по 100-балльной шкале. Максимальное количество баллов по дисциплине за один семестр – 100:

- максимальное количество баллов за выполнение всех видов текущего контроля - 75;
- максимальное количество баллов за посещение лекционных занятий - 10;
- максимальное количество баллов за прохождение промежуточной аттестации - 15);
- максимальное количество дополнительных баллов - 5

6.1. Текущий контроль

Типовые задания, методика выполнения и критерии оценивания текущего контроля по разделам дисциплины представлены в Фонде оценочных средств по данной дисциплине.

6.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – **зачет**.

Форма проведения экзамена – **собеседование**

Перечень вопросов для подготовки к зачету:
УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3

1. Понятие конфликта.
2. Виды конфликтогенов.
3. Конфликты в организации.
4. Социально-трудовые конфликты.
5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфлик-
те.
6. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
7. Конфликт как многомерное явление.
8. Структура конфликта.
9. Объекты конфликта.
10. Понятия «субъект и участник» конфликта. инициаторы (зачинщики); орга-
низаторы; пособники; посредники (медиаторы).
11. Инцидент конфликта.
12. Конфликтная ситуация и ее характерные признаки.
13. Социальная напряженность.
14. Стадии (качественные характеристики) и соответствующие им уровни (ко-
личественные характеристики) развития социальной напряженности.
15. Физическая среда конфликта.
16. Социальная среда конфликта.
17. Понятие конфликтогена.
18. Эскалация конфликта и меры ее преодоления.
19. Классификация и характеристика конфликтов в организации.
20. Конфликты в организации, связанные с функционированием социально-
психологической системы отношений.
21. Последствия конфликтов для организации.
22. Трудовой конфликт.
23. Поведение в условиях конфликта.
24. Позитивные функции трудового конфликта.
25. Причины трудовых конфликтов.
26. Формы разрешения трудового конфликта.
27. Производственные конфликты.

28. Поведение руководителя в предупреждении конфликтов.
29. Конфликты между производственными группами и администрацией.
30. Государственная инспекция труда.
31. Инновационные конфликты.
32. Способы и техники управления эмоциональным состоянием в конфликте.
33. Техники изменения состояния.
34. Способы и приемы воздействия на партнера.
35. Конструктивная критика.
36. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.
37. Сущность, классификация и функции переговоров на взаимные уступки.
38. Основные принципы, регламентирующие переговорный процесс.
39. Классификация переговоров. Функции переговоров.
40. Динамика переговорного процесса.
41. Ведение переговоров. Модели поведения в переговорах.
42. Манипуляция в переговорном процессе.
43. Технология ведения переговоров.
44. Тактические приемы переговоров.
45. Посредничество в переговорах.
46. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.

Критерии формирования оценки на зачете:

оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим глубокие, исчерпывающие знания, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала;

оценка «не зачтено» выставляется обучающимся при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины, если уровень знаний обучающихся не соответствует предъявленным требованиям.

6.3. Балльно-рейтинговая система оценивания

Распределение баллов по видам учебной работы

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	Баллы
Посещение лекционных занятий	10
Практические задания	40
Тесты	20
Доклады	15
Промежуточная аттестация	15
ИТОГО	100

Распределение дополнительных баллов

Дополнительные баллы (баллы, которые могут быть добавлены до 100)	Баллы
Участие в конференции	10
ИТОГО	10

Минимальное количество баллов для допуска до промежуточной аттестации составляет 40 баллов при условии выполнения всех видов текущего контроля.

Балльная шкала итоговой оценки на зачете

Оценка	Баллы
Зачтено	50 -100
Не зачтено	0-49

7. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации ко всем видам аудиторных занятий, а также методические рекомендации по организации самостоятельной работы, в том числе по подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации представлены в Методических рекомендациях для обучающихся по освоению дисциплины «Конфликты в организации».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

а) основная литература:

Основная литература

1. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492369>
2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492907>
3. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490115>

Дополнительная литература

4. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492413>
5. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492371>
6. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491240>
7. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492357>

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1. <http://moodle.rshu.ru/course/view.php?id=5> ...
2. <http://ecsocman.hse.ru/text/19209218/> - федеральный образовательный портал «Экономика, социология, бизнес»
3. <https://www.raso.ru/> - Российская ассоциация по связям с общественностью
4. <http://www.akospr.ru/> - Ассоциация компаний-консультантов в области связей с общественностью
5. <https://fomograph.fom.ru/> - Базы данных социологических опросов
6. <https://stepik.org/> - Бесплатные онлайн курсы
7. <https://trello.com/> - Ресурс для командной работы по созданию проектов
8. <https://miro.com/> - Ресурс для командной работы по созданию проектов
9. https://www.canva.com/ru_ru/ - Ресурс для командной работы по созданию проектов

8.3. Перечень программного обеспечения

1. windows 7 48130165 21.02.2011

2. office 2010 49671955 01.02.2012

8.4. Перечень информационных справочных систем

1. <http://www.consultant.ru/> - КонсультантПлюс

2. <http://www.garant.ru/> - Гарант

8.5. Перечень профессиональных баз данных

1. Электронно-библиотечная система elibrary;

2. База данных издательства SpringerNature;

3. База данных Web of Science

4. База данных Scopus

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий и самостоятельной работы бакалавров.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

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

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

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.

11. Возможность применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий