

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт филологии и журналистики

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом ННГУ

протокол № 6

"31" мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

Бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

42.03.01 – Реклама и связи с общественностью

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Реклама и связи с общественностью в системе государственного и
муниципального управления, Реклама и связи с общественностью в коммерческой
сфере

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

Очная, заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижегород

2023 год

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

№ п/п	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
1	Б1.О.25 обязательная часть	Б1.О.25 Конфликтология, 42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП, реализуемой по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, код дисциплины в учебном плане Б1.О.25.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия; Умеет применять различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия; Владеет навыками формирования отношений с окружающими людьми, с коллегами;	<i>Дискуссия, кейс, собеседование</i>
	УК-3.2 Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности, опыт распределения ролей в условиях	Знает приемы и методы распределения ролей в условиях участия в проектах и командной работы; Умеет применять на практике приемы взаимодействия в рамках	<i>Дискуссия, кейс, собеседование</i>

	командного взаимодействия.	командной работы; Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности	
--	----------------------------	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	12
- занятия семинарского типа	12
самостоятельная работа	78
Промежуточная аттестация – экзамен/зачет КСИРФ	Экзамен 2

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по	Всего (часы)	В том числе					Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы					
		из них					
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия практического типа	Консультации	Всего	

дисциплине (модулю)	Очная	Очно- Заочная	Очная	Очно- Заочная	Очная	Очно- Заочная	Очная	Очно- Заочная	Очная	Очно- Заочная	Очная	Очно- Заочная	Очная	Очно- Заочная	Очная	Очно- Заочная
Логико-структурный анализ конфликта	8		1					1						7		
Конфликт в контексте традиционных психологических теорий (З.Фрейд, А.Адлер, А. Маслоу, К. Роджерс, Л. Выготский)	10		1					1						7		
Структурно-функциональное описание конфликта	10		2					2						7		
Динамика конфликта	10		1					1						7		
Стратегии поведения в конфликтной ситуации	10		1					1						7		
Информационное управление конфликтом	10		2					2						7		
Стратегии и тактики управления агрессивным поведением	10		1					1						7		
Манипулятивные технологии в конфликтной ситуации	12		1					1						7		
Стресс и управление эмоциональным состоянием	10		1					1						7		
Техника проведения деловой беседы	10		1					1						7		
Эффективное проведение деловых	8		1					1						10		

переговоров																	
ИТОГО	10 8		13				13							80			

Текущий контроль успеваемости проходит в рамках занятий практического типа. Итоговый контроль осуществляется на экзамене. Окончательное завершение формирования компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины, происходит при написании выпускной квалификационной работы.

Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена, включающего выполнение практических заданий наряду с традиционной формой ответа на контрольные вопросы.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа направлена на закрепление теоретических основ связей с общественностью: содержание ключевых понятий, основных теоретических подходов и исторических корней связей с общественностью; историю и основные теории связей с общественностью; особенности современных цивилизационных условий, в которых осуществляются информационно-коммуникативные процессы, используются интегрированные информационно-коммуникативные технологии; основы сегментирования общественности, особенности профессиональной деятельности в пресс-службах, отделах по связям с общественностью, информационных агентствах, средствах массовой информации; основы копирайтинга, медиапланирования, специфику деятельности консалтинговых агентств. Такой подход мотивирует студентов к повышению самообразования и накоплению знаний для дальнейшей успешной профессиональной деятельности.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 6.2.

4. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе	Уровень знаний в

	ть оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	грубые ошибки.	негрубых ошибки.	Допущено несколько негрубых ошибок	Допущено несколько несущественных ошибок	подготовки, без ошибок.	объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе	Уровень знаний в

	ть оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	грубые ошибки.	негрубых ошибки.	Допущено несколько негрубых ошибок	Допущено несколько несущественных ошибок	подготовки, без ошибок.	объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна

	компетенция сформирована на уровне «хорошо»
Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

6.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Логико-структурный анализ конфликта.	УК-3
2. Конфликт и его место в системе человеческих отношений.	УК-3
3. Структурно-функциональное описание конфликта (проблема, конфликтная ситуация, участники конфликта, инцидент).	УК-3
4. Понятие конфликтной ситуации.	УК-3
5. Типология конфликтов.	УК-3
6. Источники конфликтов в деловой среде.	УК-3
7. Критерии конфликта.	УК-3
8. Участники конфликта. Роль руководителя в разрешении конфликта в организации.	УК-3
9. Типы конфликтных личностей.	УК-3
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	УК-3
11. Техника активного слушания в управлении конфликтом.	УК-3
12. Стратегии управления агрессивным поведением.	УК-3
13. Приемы работы с агрессией.	УК-3
14. Манипулятивные тактики в конфликтной ситуации.	УК-3
15. Приемы защиты от манипуляции в конфликтной ситуации.	УК-3
16. Конструктивная критика в сфере деловых и межличностных отношений.	УК-3

17. Виды критики.	УК-3
18. Стресс и управление эмоциональным состоянием.	УК-3
19. Конфликты в сфере общественных отношений.	УК-3
20. Глобальные и региональные конфликты.	УК-3
21. Структура переговорного процесса.	УК-3
22. Стратегии и тактические приемы в рамках переговорного процесса.	УК-3

6.2.2. Типовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3

Деловая игра «Разрешение конфликта в организации»

Цель игры: помочь участникам развить навыки конфликтологии и научиться эффективно разрешать конфликты в бизнес-среде.

Шаг 1: Представление ситуации

Ведущий объясняет участникам, что они играют роли руководителей разных отделов в компании. Компания находится в серьезном конфликте с одним из своих крупных партнеров. Ведущий даёт игрокам описание конфликта, предоставляет необходимые материалы и объясняет цели и задачи, которые необходимо выполнить в ходе игры.

Шаг 2: Определение ролей

Все студенты получают свои роли: руководитель отдела продаж, руководитель отдела производства, руководитель отдела закупок и т.д. Роли распределяются случайным образом или по выбору участников.

Шаг 3: Обсуждение ситуации

Студенты в своих группах обсуждают ситуацию, анализируют причины конфликта и предлагают свои варианты решения.

Шаг 4: Проведение переговоров

После того, как каждая группа предложила свой вариант решения, студенты начинают переговоры между собой, чтобы найти компромиссное решение, учитывающее интересы каждой стороны.

Шаг 5: Презентация решения

Каждая группа представляет своё решение на общее обсуждение. Остальные участники задают вопросы и высказывают свои комментарии.

Шаг 6: Принятие решения

Студенты голосуют за лучшее решение, которое будет рекомендовано руководству компании.

Шаг 7: Обсуждение и выводы

После игры происходит обсуждение того, что удалось сделать правильно, а что можно было сделать лучше. Ведущий также даёт рекомендации и советы, как участникам использовать полученные знания и навыки в реальной жизни.

6.2.3. Типовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3

Доклады по темам:

1. Ситуации конфликта и способы их решения.
2. Правовые основы руководства процессами разрешения конфликтов.
3. Приемы углубленного ведения переговоров и их практические применения.
4. Обзор методов конфликтного управления и их эффективность.
5. Основные конструктивные методы разрешения конфликта.
6. Отношения между людьми и практики разрешения конфликтов.
7. Тенденции руководства процессами разрешения конфликта.
8. Оценка эффективности конфликтного управления.
9. Достижения и провалы конфликтного управления.
10. Сравнительный анализ надежных технологий разрешения конфликтов.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Макарова Л.С. "Управление конфликтом в профессиональной деятельности специалиста по связи с общественностью. План семинарских занятий и методические рекомендации по курсу "Конфликтология"" <http://www.unn.ru/books/resources.html> ФЭОР ННГУ. Дата издания 08.11.06 Регистрационный номер 128.06.09 [ФЭОР]

Колесников Д.С., Макарова Л.С.

Управление конфликтом в профессиональной деятельности в области рекламы и связей с общественностью. Conflict management in advertising and public relations : Учебно-методическое пособие / Д. С. Колесников, Л. С. Макарова ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2019. - 60 с. - Текст : электронный. <http://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=795241&idb=0>

Регистрационный номер: 2471.19.09, **дата регистрации:** 20.11.2019[ФЭОР]

2. Государственная информационная политика в условиях информационно-психологической войны / Манойло А.В., Петренко А.И., Фролов Д.Б. – 3-е изд., стереотип. - М.: Горячая линия - Телеком, 2012. - 542 с. - [Электронный ресурс] URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991202534.html> [КС]
3. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : Флинта, 2016. - 376 с. - [Электронный ресурс] URL:<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html> [КС]

7.2. Дополнительная литература

1. Болотова А.К. Социальные коммуникации. Психология общения : Учебник и практикум для СПО / Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2019. - 272 с. <http://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=565850&idb=0>
2. Черепанова Е.С. Философия конфликта : Учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Черепанова Е. С. - Москва : Юрайт, 2019. - 195 с. <http://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=576478&idb=0>

7.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

www.psyfactor.org Сайт Центра прикладной психологии
http://www.sagepub.com/upm-data/4983_Dainton www.mediastudies.org (Introduction to Theory of Communication) Сайт Центра по изучению средств массовой информации.
<http://lamar.colostate.edu/~aeimcpr> Ассоциация по изучению журналистики и массовой коммуникации. Страница для преподавателей по этим специальностям в США и других странах мира.
www.regioweb.nl/eic/index.html "The European Journalism Center" – информационный форум для журналистов, руководителей средств массовой информации и преподавателей в области журналистики.
www.reporter.org Сайт «Репортер», обеспечивает информационными ресурсами прессу, преподавателей журналистики.
www.uark.edu/depts/comminfo/ Национальная профессиональная организация студентов и практиков в области изучения коммуникаций.
www.rupr.ru Общественно-политическая газета на тему коммуникаций
www.prcom.ru Центр коммуникативных технологий
www.psycho.ru Психология онлайн
www.confstud.ru Сайт Международной ассоциации конфликтологов.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению 42.03.01 - «Реклама и связи с общественностью», профили подготовки - «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере», «Реклама и связи с общественностью в сфере государственного и муниципального управления».

Автор: Макарова Л.С.

Рецензент: Новикова Т.Е.

Заведующий кафедрой Савинова О.Н.