

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра маркетинга и торгового дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.3.1 Психологические основы конфликтологии»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

(код и наименование направления подготовки)

Реклама и связи с общественностью в информационном обществе

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2024

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.Э.3.1 Психологические основы конфликтологии» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра маркетинга и торгового дела

наименование кафедры

протокол № 6 от "12" сентября 2024 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра маркетинга и торгового дела



О.М. Калиева

наименование кафедры

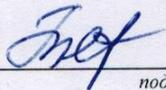
подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

доцент

должность



подпись

И.А. Терентьева

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

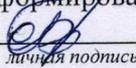
код наименование

личная подпись

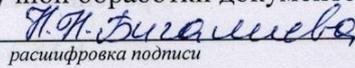
расшифровка подписи



Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

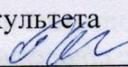


личная подпись

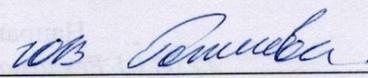


расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета



личная подпись



расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Терентьева И.А., 2024

© ОГУ, 2024

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Формирование у обучающихся целостного представления о психологических основах конфликта, способах и механизмах возникновения и урегулирования конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучение психологических особенностей конфликтов в рекламной службе и службе по связям с общественностью;
- формирование осведомленности в области управления конфликтными ситуациями;
- формирование умения эффективно разрешать конфликтные ситуации в рекламной службе и службе по связям с общественностью.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.5 История России*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-1 Способен принимать участие в управлении и организации работы рекламных служб и служб по связям с общественностью, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль рекламной работы, деятельности по связям с общественностью, оценивать эффективность рекламной деятельности и связей с общественностью	ПК*-1-В-1 ПК-1-В-1 Знает особенности взаимодействия участников рекламного процесса	Знать: закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов в профессиональной сфере, принципы и технологии управления конфликтами. Уметь: осуществлять эффективное взаимодействие при планировании и оперативном контроле рекламной работы в рекламных службах и службах по связям с общественностью Владеть: навыком эффективного разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной сфере

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	52,25	52,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - <i>написание реферата (Р);</i> - <i>комплексное практическое задание;</i> - <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i> - <i>изучение разделов курса в системе электронного обучения;</i> - <i>подготовка к практическим занятиям;</i> - <i>подготовка к рубежному контролю и т.п.)</i>	127,75	127,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретико-методологические основы конфликтологии: психологические аспекты	46	6	8	-	32
2	Организационно-управленческий конфликт	44	4	8	-	32
3	Управление конфликтным взаимодействием	44	4	8	-	32
4	Конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций	46	4	10	-	32
	Итого:	180	18	34	-	128
	Всего:	180	18	34	-	128

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Психологическое содержание конфликта

Конфликт и его основные характеристики. Предмет конфликта. Условия протекания конфликта. Структура и этапы конфликта. Образы конфликтной ситуации. Причины, факторы, функции конфликта. Действия участников конфликта. Подходы к типологии и классификации конфликтов. Типы конфликтных личностей. Психологические теории конфликта. Основные виды психоконфликтов в управлении конфликтом.

Раздел 2 Организационно-управленческий конфликт

Понятие организационно-управленческого конфликта. Разновидности организационно-управленческого конфликта. Истоки организационно-правовых конфликтов. Межличностные и межгрупповые конфликты. Специфика проявления организационно-управленческих конфликтов. Методы разрешения организационно-управленческих конфликтов.

Раздел 3 Управление конфликтным взаимодействием

Специфика конфликтного взаимодействия. Динамика конфликта. Стили (стратегии) поведения в конфликте. Основные направления деятельности в управлении конфликтами. Прогнозирование и предупреждение конфликта. Формы завершения конфликта. Разрешение и урегулирование конфликта. Управление конфликтами.

Раздел 4 Конструктивные способы управления конфликтными ситуациями

Спор как элемент конфликтной ситуации. Спор, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Техники убеждения и методы аргументации в процессе спора. Критика и ее место в процессе спора. Характеристика созидателей критики. Уловки в споре и способы защиты от них. Переговоры как инструмент разрешения конфликта. Особенности переговоров. Этапы переговоров. Правила, приемы и принципы ведения переговоров. Техника и тактика ведения переговоров. Этика переговоров.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Конфликт и его основные характеристики. Предмет конфликта.	2
2	1	Условия протекания конфликта. Структура и этапы конфликта.	2
3	1	Структура и этапы конфликта. Образы конфликтной ситуации.	2
4	1	Причины, факторы, функции конфликта. Действия участников конфликта.	2
5	2	Понятие организационно-управленческого конфликта. Разновидности организационно-управленческого конфликта.	2
6	2	Межличностные и межгрупповые конфликты.	2
7	2	Специфика проявления организационно - управленческих конфликтов.	2
8	2	Методы разрешения организационно-управленческих конфликтов.	2
9	3	Специфика конфликтного взаимодействия. Динамика конфликта.	2
10	3	Стили (стратегии) поведения в конфликте	2
11	3	Прогнозирование и предупреждение конфликта.	2
12	3	Управление конфликтами.	2
13	4	Спор как элемент конфликтной ситуации.	2
14	4	Техники убеждения и методы аргументации в процессе спора.	2
15	4	Критика и ее место в процессе спора. Характеристика созидателей критики.	2
16	4	Переговоры как инструмент разрешения конфликта. Особенности переговоров.	2
17	4	Техника и тактика ведения переговоров. Этика переговоров.	2
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Зубова, Л. В. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности / Л. В. Зубова, А. А. Кириенко; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 1.89 Мб). - Оренбург: ОГУ, 2021. - 183 с. - Загл. с тит. экрана. - AdobeAcrobatReader 6.0

Конфликтология [Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред.

В. П. Ратникова.- 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с. : ил. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531 и в подстроч. примеч. - Слов. понятий и терминов: с. 532-539. - ISBN 978-5-238-02174-4.

Конфликтология [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.]- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 301 с. : табл. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Прил.: с. 278-281. - Крат. терминолог. слов.: с. 282-296. - Библиогр.: с. 297-301. - ISBN 978-5-16-005724-8.

2 Дополнительная литература

Родюкова, Т. Н. Управление конфликтами : учебное пособие / Т. Н. Родюкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 99 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176554>

Светова, Л. Н. Психология конфликта : учебно-методическое пособие / Л. Н. Светова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2023. — 85 с. — ISBN 978-5-7339-1766-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/368669>

Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : НГТУ, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152296> (дата обращения: 18.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по программам высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 0.75 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2015. - 93 с. - Загл. с тит. экрана. - AdobeAcrobatReader 6.0. - Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/6932_20150312.pdf - ISBN 978-5-7410-1190-4.

5.3 Периодические издания

Психология : журнал. - М. :Агентство "Роспечать"

Психология. Социология. Педагогика : журнал. - Москва : ИНГ

Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология : журнал. - Москва : Агентство "Роспечать"

Психология : реферативный журнал: вып. свод. тома. - М. :ВИНиТИ

Мир психологии : журнал. - Москва : Агентство «Роспечать»

Вопросы психологии : журнал. - Москва : ООО «Вопросы психологии»

5.4 Интернет-ресурсы

<https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление конфликтами и стрессами в организации»;

<https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Конфликтология»;

<https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Психология межгрупповых отношений».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Пакет офисных приложений LibreOffice
2. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru

3. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe>

4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>

5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования – АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа – <http://aist.osu.ru>.

6. ProQuestDissertations&ThesesA&I [Электронный ресурс] : база данных диссертаций. – Режим доступа : <https://search.proquest.com/>, в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.