

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

Гошуляк В.В.

сентябрь 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.1.23 «Управление конфликтами в PR-деятельности»

Направление подготовки: 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная / заочная

Пенза 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Управление конфликтами в PR-деятельности» является формирование представлений о сущности конфликтов, основных функциях и типах конфликтов, возникающих в различных сферах человеческого взаимодействия, выявление основных принципов и методов управления организационными конфликтами.

Задачами изучения дисциплины «Управление конфликтами в PR-деятельности» являются:

- рассмотреть комплекс вопросов, о причинах, особенностях и закономерностях возникновения, развития и функционирования конфликтов;
- дать представление о методах и способах разрешения и предотвращения конфликтов;
- научить анализировать основные психологические характеристики личности с точки зрения формирования стратегий поведения в конфликтных ситуациях;
- сформировать необходимые навыки управления поведением в условиях конфликта.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Управление конфликтами в PR-деятельности» относится к базовой части Б1.1.23 учебного плана по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью». Изучение базируется на знаниях, полученных в рамках освоения программ бакалавриата: «Социология», «Психология», «Основы менеджмента», «Культура делового общения», «Теория организации и организационное поведение», «Основы репутационного менеджмента». Компетенции, сформированные при изучении дисциплины могут быть использованы в процессе прохождения производственной практики и подготовке к ГИА.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины «Управление конфликтами в PR-деятельности» направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
1	2	3
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: источники, причины возникновения и цели социального конфликта; функции социального конфликта в общественном развитии; методы управления конфликтами и стрессами.
		Уметь: диагностировать конфликт; выявлять содержательные и эмоциональные проблемы, лежащие в основе конфликта;.
		Владеть: методами анализа конфликтов; способностью принимать решения по управлению конфликтами.
ПК-3	владением навыком организационно-управленческой работы с малыми коллективами	Знать: динамику развития конфликта; типы конфликтных личностей; основные стадии переговоров, методы управления конфликтами и стрессами.
		Уметь: предотвращать и разрешать конфликты; разрабатывать программы профилактики конфликтов; принимать управленческие решения в кризисный период.
		Владеть: способностью успешного ведения переговоров и защиты своих интересов; восприятию информации и навыками эффективной коммуникации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В PR-ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

4.1. Структура дисциплины «Управление конфликтами в PR-деятельности»

Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)									Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)			
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа								
				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к аудиторным занятиям	опрос-квиз	Курсовая работа	Подготовка к зачету	Проверка отчетов (лаб. Работы)	Проверка ответов на контрольн. вопросы	Курсовая работа	
1.	Тема 1. Природа социального конфликта.	6	1-2	6	2		4	4	2	1	1		2	2		
2	Тема 2. Типология конфликтов.	6	3-4	6	2		4	6	2	1	3		4	3		
3	Тема 3. Типы конфликтных личностей.	6	5-6	6	2		4	4	2	1	1		6	5		
4	Тема 4. Межличностные конфликты и способы их разрешения.	6	7-8	6	2		4	7	2	1	4		8	7		
5	Тема 5. Динамика конфликта.	6	9-10	6	2		4	10	3	1	6		10	9	10	
6	Тема 6 . Анализ конфликта.	6	11-12	8	2		6	12	3	1	8		12	11	12	
7	Тема 7. Управление конфликтами.	6	13-15	7	3		4	10	3	2	5		14	13	14	
8	Тема 8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Информационное противоборство в конфликте.	6	16-17	6	2		4	4	1	1	2		16	17	17	
	Общая трудоемкость, в часах	108		51	17		34	57	18	9	30					
													Промежуточная аттестация			
													Форма		Семестр	
													Зачет		6	
													Экзамен			

4.2. Содержание дисциплины «Управление конфликтами в PR-деятельности»

Тема 1. Природа социального конфликта.

Понятие социального конфликта. Социальные противоречия и социальные конфликты. Источники, причины возникновения и цели социального конфликта. Функции социального конфликта в общественном развитии.

Тема 2. Типология конфликтов.

Типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Межгрупповые конфликты. Межэтнические конфликты. Конфликты в группах и организациях.

Тема 3. Типы конфликтных личностей.

Понятия человек, индивид, личность, индивидуальность. Личность как источник конфликта. Взаимосвязь типа темперамента и характера и конфликтности. Типы конфликтных личностей.

Тема 4. Межличностные конфликты и способы их разрешения.

Причинные факторы возникновения межличностного конфликта (информационные, поведенческие, ценностные и структурные социальные, этнические, конфессиональные и культурные).

Понятие конфликтогена. Типы конфликтогенов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма). Способы сдерживания агрессии (пассивный, активный и логический). Стили конфликтного поведения. Способы разрешения межличностных конфликтов.

Тема 5. Динамика конфликта.

Социальный конфликт как процесс, этапы его развертывания. Социальная напряженность. Структура конфликтной ситуации. Фазы и стадии развития конфликтов.

Тема 6. Анализ конфликта.

Проблемы, решаемые в конфликте (содержательные проблемы, эмоциональные проблемы, псевдосодержательные проблемы). Методы диагностики причин конфликтов. Построение вероятностных моделей (хода конфликта, результатов конфликта). Построение модели развития и последствий конфликта.

Тема 7. Управление конфликтами.

Методы управления конфликтом. Основные этапы управления конфликтом. Институционализация конфликта. Легитимизация конфликта. Профилактика и предупреждение конфликтов. Управление нейтрализацией стрессов.

Тема 8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Информационное противоборство в конфликте.

Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Этапы ведения переговоров: подготовка к переговорам; непосредственный процесс их ведения; анализ результатов переговоров и выполнение достигнутой договоренности. Методы ведения переговоров: метод позиционного торга; метод принципиальных переговоров. Посредничество в переговорах.

Роль информации в конфликте. Информационная модель конфликтной ситуации. Матрица Джохары. Информационное противостояние в условиях психологической войны.

Тематика лабораторных работ.

- 1. Лабораторная работа №1 «Оценка акцентуации характера» .**
- 2. Лабораторная работа №2 «Диагностика индивидуальных свойств личности, влияющих на межличностные отношения».**
- 3. Лабораторная работа №3 «Стратегии поведения личности в конфликте».**
- 4. Лабораторная работа №4 «Трансактный анализ конфликтов».**
- 5. Лабораторная работа №5 «Анализ конфликтной ситуации».**

6. Лабораторная работа №6 «Анализ конфликта».
 7. Лабораторная работа №7 «Управление конфликтом».
 8. Лабораторная работа №8 «Исследование межличностных отношений в группе».

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО при реализации компетентностного подхода предусматривается использование в учебном процессе разнообразных образовательных технологий:

1. Чтение лекций с использованием активных методов обучения (30% от общего количества занятий) и применением мультимедийных технологий: проблемная лекция, лекция-беседа, лекция-визуализация, лекция с разбором конкретных ситуаций.

2. Проведение лабораторных занятий, в том числе в активных и интерактивных формах.

К таким формам и методам при изучении данного курса можно отнести:

- классификация конфликта по различным критериям;
- моделирование динамики протекания конфликта;
- анализ вероятностных моделей конфликта и выбор оптимального варианта;
- решение конкретных конфликтных ситуаций;
- работа с информационными ресурсами;
- подготовка и защита курсовой работы.

3. В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы со студентами в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Кол-во часов
1-2	Природа социального конфликта.	Подготовка к опросу-квиз	Подготовить ответы на теоретические вопросы по теме	Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=368679 Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925	4/8
1-2	Лаборат. работа №1	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовится к выполнению лаб. работы №1. Изучить теоретический материал и ответить на контрольные вопросы	Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с.	
1-2		Курсовая работа	Выбрать тему курсовой работы		

3-4	Типология конфликтов	Подготовка к опросу-квиз	Подготовить ответы на теоретические вопросы по теме	Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=368679 Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925	6/10
3-4	Лаборат. работа №2	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовится к выполнению лаб. работы №2. Изучить теоретический материал и ответить на контрольные вопросы, подготовить отчет (по л.б. №1)	Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с.	
3-4		Курсовая работа	Проанализировать библиографии по теме	Список литературы по выбранной теме, ресурсы Интернет	
5-6	Типы конфликтных личностей.	Подготовка к опросу-квиз	Подготовить ответы на теоретические вопросы по теме	Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925 Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=368679	4/12
5-6	Лаборат. работа №3	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовится к выполнению лаб. работы №3. Изучить теоретический материал и ответить на контрольные вопросы, подготовить отчет (по л.р. №2)	Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с.	
5-6		Курсовая работа	Проанализировать библиографии по теме	Список литературы по выбранной теме, ресурсы Интернет	
7-8	Межличностные конфликты и способы их разрешения.	Подготовка к опросу-квиз	Подготовить ответы на теоретические вопросы по теме	Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=368679 Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925	7/12
7-8	Лаборат. работа №4	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовится к выполнению лаб. работы №4. Изучить	Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению	

			теоретический материал и ответить на контрольные вопросы,, подготовить отчет (по л.р.№3)	обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с.	
7-8		Курсовая работа	Разработать содержание и введение курс раб.	Список литературы по выбранной теме, ресурсы Интернет	
9-10	Динамика конфликта		Подобрать пример конкретной конфликтной ситуации	Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=368679 Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925	10/14
9-10	Лаборат. работа№5	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовится к выполнению лаб. работы №5. Изучить теоретический материал и ответить на контрольные вопросы,, подготовить отчет (л.р.№4)	Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с.	
9-10		Курсовая работа	Подготовить 1 главу	Список литературы по выбранной теме, ресурсы Интернет	
11-12	Анализ конфликта.	Анализ конкретных ситуаций.	Разработать вероятностные модели развития конфликта	Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=368679 Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925	12/18
11-12	Лаборат. работа№6	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовится к выполнению лаб. работы №6. Изучить теоретический материал и ответить на контрольные вопросы,подготовить отчет (л.р.№5)	Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с.	
11-12		Курсовая работа	Подготовить 1 раздел 2 главы	Список литературы по выбранной теме, ресурсы Интернет	
13-15	Управление конфликтами.		Подобрать методы управления конфликтом для разработанных вероятностных моделей развития конфликта	Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925	10/12

				Конфликт интересов на государственной службе, а также в деятельности организаций: причины, предотвращение, урегулирование - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 224 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=553690	
13-15	Лаборат. работа №7	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовится к выполнению лаб. работы №7. Изучить теоретический материал и ответить на контрольные вопросы, подготовить отчет (л.р.№6)	Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с.	
13-15		Курсовая работа	Подготовить 2 главу, заключение, список использованных источников	Список литературы по выбранной теме, ресурсы Интернет	
16-17	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Информационное противоборство в конфликте.	Подготовка к опросу-квиз	Подготовить ответы на теоретические вопросы по теме.	Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 47 Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925 Конфликт интересов на государственной службе, а также в деятельности организаций: причины, предотвращение, урегулирование - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 224 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=553690	4/8
16-17	Лаборат. работа №8	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовится к выполнению лаб. работы №8. Изучить теоретический материал и ответить на контрольные вопросы, подготовить отчет (л.р.№7,8)	Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с..	
16-17		Курсовая работа	Окончательное оформить курсовую работу		
	Итого:				57/94

Организация текущего контроля знаний студентов осуществляется следующими методами: опрос по пройденному лекционному материалу, выполнение отчетов по лабораторным работам и их защита, качественная оценка этапов выполнения курсовой работы, зачет.

Организация текущего контроля знаний студентов заочной формы обучения осуществляется следующими методами: выполнение отчетов по лабораторным работам и их защита, проверка и оценивание курсовой работы, зачет..

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов наряду с аудиторной представляет одну из форм учебного процесса и является существенной его частью.

Под самостоятельной работой понимается планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Она предназначена не только для овладения знаниями по определенным дисциплинам, но и для формирования навыков самостоятельной работы вообще, в учебной, научной и профессиональной деятельности, способности самостоятельно решать возникающие проблемы. Задачи самостоятельной работы студентов состоят, прежде всего, в том чтобы:

- закреплять знания и умения, полученные в часы аудиторных занятий;
- расширять и углублять их;
- формировать умения и навыки самообразования;
- развивать познавательную активность, самостоятельность мышления и творческие способности обучаемых.

Учебный процесс предполагает самостоятельную работу студента по углубленному изучению курса «Управление конфликтами в PR-деятельности» и освоению необходимых навыков работы исследователя. Самостоятельная работа по дисциплине «Управление конфликтами в PR-деятельности» включает:

- 1) текущую работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- 2) самостоятельное изучение дополнительных источников информации по темам занятий (соответствующие разделы учебников, учебных пособий и т.п.);
- 3) подготовку к лабораторным занятиям;
- 4) подготовку ответов на теоретические вопросы по теме;
- 5) подготовку курсовой работы.

Самостоятельная работа студентов заочников заключается в том, чтобы в межсессионный период изучить материал учебной дисциплины «Управление конфликтами в PR-деятельности», используя лекционный материал, рекомендуемую литературу, а также ресурсы Интернет (учебники, монографии, научные статьи, нормативно-правовые акты. На основе изученного материала студент должен выполнить письменное задание: курсовую работу.

Методические указания по подготовке к аудиторным занятиям по дисциплине «Управление конфликтами в PR-деятельности»

Вид аудиторных занятий по дисциплине «Управление конфликтами в PR-деятельности» - лабораторные работы. Лабораторные работы выполняются в дисплейном классе. Теоретический материал, задания по выполнению лабораторных работ, а также рекомендуемые источники информации представлены в методических указаниях: Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью». / сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Информационно- издательский центр ПензГУ, 2014.

Методические указания по подготовке курсовых работ по дисциплине «Управление конфликтами в PR-деятельности»

Курсовая работа должна представлять собой самостоятельный научно-исследовательский труд. Выполнение курсовой работы является одной из важнейших форм самостоятельного изучения студентами программного материала. Ее задачами являются: усвоение теоретических положений и методических аспектов изучения дисциплины, выработка необходимых приемов анализа информационных источников и обобщения теоретических положений и практического опыта; овладение и закрепление правовой терминологии; расширение научного и профессионального кругозора студента, формирование интереса к научно-исследовательской работе.

Основным критерием оценки курсовой работы является достаточно высокий уровень освещения в ней научно-теоретических проблем, актуальность и практическая значимость исследования. Это должно быть органически целостное, структурно и логически верно построенное научно-литературное произведение, в котором каждая часть представляет собой относительно законченный этап исследования, органично связанный с последующим (параграфом, главой).

Недопустимо, чтобы работа выглядела как бессистемный набор разрозненных фактов, мнений специалистов, цитат, результатов социологических исследований. Необходимо показать умение критично оценивать взгляды ученых и практиков, устанавливать закономерности, формулировать самостоятельные выводы, давать практические рекомендации по решению проблем, исследованных в курсовой работе. Заимствование текста без ссылки на источник, в том числе работ, размещенных в сети Интернет, не допускается.

В процессе изучения курса «Управление конфликтами в PR-деятельности» в течение 6 семестра студент должен написать курсовую работу на тему из предложенного списка. В случае выбора темы не из списка тем курсовых работ, данный вопрос оговаривается с преподавателем.

Затем студенту следует ознакомиться с литературой по теме курсовой работы. В необходимых случаях студент самостоятельно осуществляет поиск дополнительной справочной, научно-методической и специальной литературы по теме работы. Используется не менее 20 источников, которые затем отражаются в списке использованных источников.

При написании курсовой работы необходимо следовать четкому плану.

Рекомендуемая структура курсовой работы включает:

- 1) титульный лист;
- 2) содержание;
- 3) введение;
- 4) основная часть;
- 5) заключение;
- 6) список использованных источников;
- 7) приложения (по необходимости).

Титульный лист является первой страницей курсовой работы и должен содержать следующие сведения: наименование учреждения (учебного заведения), название (тема) курсовой работы, сведения о выполнившем курсовую работу, сведения о преподавателе, сведения об аттестации, наименование места и год выполнения;

Введение должно отражать актуальность выбранной темы, степень ее разработанности, объект и предмет анализа, цели и задачи исследования, его новизну и практическую значимость.

Основная часть курсовой работы состоит из двух частей: теоретической и практической в каждом пункте.

В заключении излагаются основные выводы и рекомендации по данной теме.

Список использованных источников содержит упорядоченный в алфавитно-хронологической последовательности перечень библиографических описаний документальных источников информации по теме выполненной работы. Документы в списке располагают в следующей последовательности: законодательные документы (нормативно-правовые акты); стандарты и другие нормативные документы; учебная литература; справочные материалы; статьи из журналов, сборников научных трудов и т.д. Внесенные в список документы нумеруют арабскими цифрами по порядку. При ссылке в тексте на документ из списка указывают его порядковый номер согласно списку. Номер указывают в квадратных скобках.

Приложения помещаются в конце курсовой работы. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок. Приложения должны

иметь общую с остальной частью курсовой работы нумерацию страниц. На все приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки.

Оформление работы производится в соответствии со стандартами нормоконтроля. Работа должна быть написана научным языком и технически правильно оформлена.

Оптимальный объем курсовой работы - 25-30 страниц (шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, полуторный интервал).

Неудовлетворительная отметка за курсовую работу означает невыполнение студентом учебного плана и предполагает недопущение студента к семестровым экзаменам.

В случае возвращения работы на доработку, она с учетом замечаний возвращается преподавателю для повторной проверки.

Если работа соответствует основным требованиям, преподаватель приглашает студента для устной защиты курсовой работы. В случае успешной защиты курсовая работа получает положительную отметку. Если студент в процессе устной беседы не может пояснить основные положения и логику своей работы, курсовая работа возвращается на доработку.

Курсовая работа сдается преподавателю не менее чем за две недели до начала сессии. В течение недели преподаватель должен проверить работу и, в случае необходимости, вернуть ее на доработку или же пригласить студента на ее защиту.

Доработка курсовой работы и ее повторная сдача преподавателю допускается только до начала экзаменационной сессии.

Критерии оценки курсовой работы

КР оценивается, опираясь на следующие критерии:

- актуальность темы, соответствие содержания теме, полнота ее раскрытия;
- уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, обоснованность и четкость сформулированных выводов;
- четкость структуры работы и логичность изложения материала;
- владение научным стилем изложения, профессиональной терминологией, орфографическая и пунктуационная грамотность;
- соответствие формы представления КР всем требованиям, предъявляемым к оформлению работ.

6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

Контроль освоения компетенций

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Проверка ответов на контр. вопросы, проверка отчетов по лабораторным работам	Тема 1. Природа социального конфликта. Лабораторная работа №1	ОК-6
2	Проверка ответов на контр. вопросы, проверка отчетов по лабораторным работам	Тема 2. Типология конфликтов. Лабораторная работа №2	ОК-6
3	Проверка ответов на контр. вопросы, проверка отчетов по лабораторным работам	Тема 3. Типы конфликтных личностей. Лабораторная работа №3	ОК-6, ПК-3

4	Проверка ответов на контр. вопросы, Проверка отчетов по лабораторным работам, курсовая работа.	Тема 4. Межличностные конфликты и способы их разрешения. Лабораторная работа №4	ОК-6, ПК-3
5	Проверка отчетов по лабораторным работам, курсовая работа.	Тема 5. Динамика конфликта. Лабораторная работа №5	ПК-3
6	Проверка отчетов по лабораторным работам, курсовая работа.	Тема 6 . Анализ конфликта. Лабораторная работа №6	ПК-3
7	Проверка отчетов по лабораторным работам, курсовая работа.	Тема 7. Управление конфликтами. Лабораторная работа №7	ПК-3
8	Проверка ответов на контр. вопросы, проверка отчетов по лабораторным работам, курсовая работа.	Тема 8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Информационное противоборство в конфликте. Лабораторная работа №8	ОК-6, ПК-3

Вопросы для контрольного опроса №1

1. Раскройте понятие социального конфликта.
2. Что собой представляют социальные противоречия и социальные конфликты?
3. В чем заключаются причины возникновения и цели социального конфликта?
4. Перечислите функции социального конфликта в общественном развитии.

Вопросы для контрольного опроса №2

1. Перечислите основные типы конфликтов по различным критериям.
2. Перечислите основные типы конфликтов по критерию–вовлеченности людей в конфликт.
3. В чем заключаются особенности внутриличностных и межличностных конфликтов?
4. В чем заключается особенность конфликтов в группах и организациях?

Вопросы для контрольного опроса №3

1. Дайте определение понятий; человек, индивид, личность, индивидуальность.
2. В чем заключаются особенности личности как источник конфликта?
3. Каким образом производится взаимосвязь типа темперамента, характера и конфликтности?
4. Охарактеризуйте основные типы конфликтных личностей.

Вопросы для контрольного опроса №4

1. В чем заключаются причины возникновения межличностного конфликта?
2. Раскройте понятие конфликтогена.
3. Назовите основные типы конфликтогенов.
4. В чем заключается специфика способов сдерживания агрессии?
5. Дайте характеристику стилей конфликтного поведения и способов разрешения межличностных конфликтов.

Вопросы для контрольного опроса №5

1. Что собой представляют социальный конфликт как процесс?
2. Дайте определение понятий: конфликт, объект и предмет конфликта.
3. Дайте определение понятия социальная напряженность.
4. Назовите основные элементы структуры конфликтной ситуации.
5. Что собой представляют фазы и стадии развития конфликтов?

Вопросы для контрольного опроса №6

1. Назовите основные критерии, по которым группируются конфликты в организации.
2. В чем суть структурной и процессуальной модели описания конфликта?
3. Что такое инцидент?
4. Охарактеризуйте основные методы диагностики причин конфликтов.
5. Какие требования предъявляются к анализу и оценке последствий конфликта?

Вопросы для контрольного опроса №7

1. Приведите определение понятия «управление конфликтом».
2. Назовите основные методы управления конфликтом.
3. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
4. Перечислите принципы управления конфликтами.

Вопросы для контрольного опроса №8

1. Назовите основные этапы ведения переговоров.
2. В чем суть посредничества в переговорах?
3. В чем заключается роль информации в конфликте?
4. Что собой представляет информационная модель конфликтной ситуации?

Примерные темы курсовых работ по дисциплине «Управление конфликтами в PR-деятельности»

1. Межличностные конфликты в организации.
2. Роль типологических особенностей личности в возникновении конфликтных ситуаций.
3. Социально-трудовые конфликты.
4. Сотрудничество как способ предупреждения конфликтов.
5. Переговоры как оптимальный способ урегулирования конфликтов.
6. Профилактика конфликтов в организации.
7. Причины возникновения межэтнических конфликтов.
8. Методы профилактики конфликтов в организации.
9. Диагностика конфликтов в управленческой деятельности.
10. Посредничество в управлении конфликтами.
11. Методы управления конфликтами в организации.
12. Роль руководителя в управлении конфликтами.
13. Управление стрессами в организации.
14. PR как средство предотвращения конфликта.
15. PR как средство минимизации последствий конфликта.
16. Социальная напряженность и роль PR в предупреждении конфликта.
17. Роль PR менеджера в управлении конфликтами.
18. Разрешение коллективных трудовых споров.
19. Роль информации в управлении конфликтом.
20. Кризис и роль PR-специалиста в его разрешении.

Примерные вопросы к зачету по дисциплине «Управление конфликтами в PR-деятельности»

Вопросы для проверки уровня обученности «Знать»:

1. Понятие конфликта, источники и причины его возникновения.
2. Функции конфликтов, их позитивные и негативные проявления
3. Типология конфликтов
4. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций.
5. Основные структурные элементы конфликтной ситуации.
6. Понятие конфликтогена, эскалация конфликтогенов.
7. Стили конфликтного поведения.
8. Понятие конфликтной личности, основные типы.
9. Способы разрешения межличностных конфликтов.
10. Динамика конфликта, фазы и стадии развития конфликтов.
11. Методы управления конфликтами.
12. Переговоры как метод урегулирования конфликта.
13. Структурные методы управления конфликтами.
14. Универсальные принципы управления конфликтами.
15. Методы профилактики конфликтов.

Вопросы для проверки уровня обученности «Уметь»:

1. Проанализируйте структурные элементы указанного конфликта и выделите условия перерастания конфликтной ситуации в конфликт.
2. Дайте характеристику стадий и фаз развития указанного конфликта. Проанализируйте управление конфликтом через решение проблемы.
3. Охарактеризуйте выбор оптимальной модели развития и последствий указанного конфликта и определите цели управляемого конфликта.
4. Какие методы Вы используете для разрешения межличностного конфликта.
5. Выделите цели и проанализируйте структурные методы управления конфликтами.

6. Систематизируйте основные типы конфликтов и опишите их характеристики.
7. Проанализируйте роль информации в конфликте. Выделите факторы, влияющие на искажение информации.
8. Выделите отрицательные последствия стрессов конфликтного взаимодействия и назовите методы нейтрализации стрессов.
9. Проанализируйте взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний
10. Проанализируйте роль PR менеджера в управлении конфликтами и назовите основные направления его деятельности
11. Выделите основные критерии последствий конфликта и определите направление действий, направленных на уменьшение вероятности возникновения конфликтов.
12. Выделите, какое место в системе управления организацией занимает управление конфликтами и стрессами.
13. Проанализируйте роль руководителя в конфликте и сравните участие руководителя как посредника в конфликте, или как его субъекта.

Задания для проверки уровня обученности «Владеть»:

1. Проведите классификацию указанного конфликта в соответствии с определенными критериями.
2. Проанализируйте указанную конфликтную ситуацию, используя картографический метод.
3. Проанализируйте процесс возникновения, развития и взаимосвязи элементов конфликта, как структуры и процесса.
4. Проведите анализ динамики развития указанного конфликта, определяя стадии и фазы.
5. Разработайте три вероятностные модели развития и последствий указанного конфликта. Проведите выбор оптимальной модели развития и последствий конфликта.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
«Управление конфликтами в PR-деятельности»**

а) Основная литература

1. Конфликт интересов на государственной службе, а также в деятельности организаций: причины, предотвращение, урегулирование - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 224 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=553690>
2. Конфликтология : учебное пособие / Г. К. Кошарная, Л. Н. Мордишева, Г. П. Реда; под ред. Г. Б. Кошарной. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2011. - 128 с. – 76 экз.
3. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=368679>

б) дополнительная:

1. Анцупов, А.Я., Конфликтология: Учебник для вузов/ А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов – М.: ЮНИТИ, 2000. – 22 экз. URL: http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=2899
2. Васягина Т. Н. Методические указания к лекциям и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология» / Т.Н.Васягина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 47с. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517925>
3. Громова, О.Н. Конфликтология: курс лекций / О.Н.Громова. – М. : ЭКМОС, 2000 – 15 экз. URL: http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=2058

4. Егидес, А. П. Психология конфликта: учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451312>

5. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420956>

6. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872787>

7. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405091>

8. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / С. В. Алексеев [и др.] ; отв. ред. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с. – 6 экз. URL: http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe

9. Управление конфликтами в PR деятельности: методические указания для студентов по направлению обучения 031600.62 «Реклама и связи с общественностью»./ сост. Т.Т. Капезина – Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013 – 72с. – 50 экз. URL: http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- сайт международной ассоциации конфликтологов confstud.ru/content/view

- журнал «Конфликтология» <http://conflictology.ru>

- портал «Гуманитарные технологии в социальной сфере» <http://portal.gersen.ru>

Аврамова О.С. Эффективное управление конфликтами на предприятии в рамках стратегического менеджмента // Современные научные исследования и инновации. 2015. № 12 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2015/12/61298>

Дегтярева Н.Н. Теоретические основы диагностики и управления организационными конфликтами // Психология, социология и педагогика. 2012. № 12 [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.snauka.ru/2012/12/1460>

Ремезов В.Г. Методы решения конфликтов в организации и их влияние на эффективность труда // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2015. № 11 [Электронный ресурс]. - URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2015/11/10007>

Серочудинов Е.С., Гурьева И.С. Управление конфликтами: исследование и оценка методов // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 6 [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/06/5303>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Управление конфликтами в PR-деятельности»

Для обеспечения курса «Управление конфликтами в PR -деятельности» используются следующие материально-технические средства:

1. Для занятий лекционного и семинарского типа аудитории с комплектом учебной мебели, проектор и ноутбук для проведения различных видов занятий с использованием мультимедийных средств обучения.

2. для самостоятельной работы аудитории, оснащенные компьютерной техникой, с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в ЭИОС ПГУ.

3. Программное обеспечение:

лицензионное ПО:

- «MicrosoftWindows» (подписка DreamSpark / MicrosoftImagineStandart); регистрационный номер 00037 FFEVACF 8 FD7, договор № СД-130712001 от 12.07.2013;

- «MicrosoftOffice 2007» (подписка Eopen лицензия №63167487, лицензия №61853322 договор 2008г. бессрочный);

- «MicrosoftOffice 2007» (подписка Eopen лицензия №63167487, лицензия №61853322 договор 2008г. бессрочный);
- «Антивирус Касперского» 2016-2017, регистрационный номер KL4863RAUFQ, договор № ХП – 567116 от 29.08.2016;
- «Антивирус Касперского» 2017-2018, регистрационный номер KL4863RAUFQ, договор № 030-17-223 от 22.11.2017;
- свободно распространяемое ПО: Open Office; Mozilla Fire-fox; Google Chrome; Adobe Acrobat Reader.

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в PR-деятельности» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью».

Программу составил:
к.с.н., доцент



Т.Т.Капезина

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.

Программа одобрена на заседании кафедры
«Философия и социальные коммуникации»
Протокол № 1

от «31» августа 2016 года

Зав. кафедрой



Н.В. Розенберг

Программа согласована с заведующим выпускающей кафедрой «Философия и социальные коммуникации» д.филос. н., доц. Розенберг Н.В.

Зав. кафедрой



Н.В. Розенберг

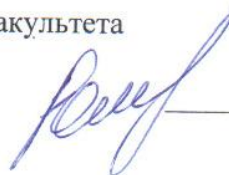
Программа одобрена методической комиссией Юридического факультета

Протокол № 1

от « 06 » сентября 2016 года

Председатель методической комиссии Юридического факультета

д. ю.н., проф. Романовский Г.Б.



**Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год
и регистрации изменений**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов (страниц)		
			замененных	новых	аннулированных
2017-2018	Протокол № 1 от 31.08.17 Взв	Изменена ден. и доп. литер. измен. перечень тем испр. раб	16-17	16-17	-
2018-2019	пр № 1 от 1.09.18 Взв	Изменены вопросы к зачету	15-16		
2019-2020	Протокол № 1 от 2.09.19 Взв	Без изменений			

На основании приказа ректора № 929/0 от 30.08.2019г. Юридический факультет переименован в Юридический институт.