

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.09

Конфликтология и этика деловых коммуникаций

Учебный план: _____ ФГОС3++m420401-1_26-12.plx

Кафедра:

0

Направление подготовки:
(специальность)

42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки:
(специализация)

Реклама и современные коммуникации в бизнесе

Уровень образования:

магистратура

Форма обучения:

очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
1	УП	17	34	57	36	4	Экзамен
	РПД	17	34	57	36	4	
Итого	УП	17	34	57	36	4	
	РПД	17	34	57	36	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 528

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой

Лосева Ольга Сергеевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой

Лосева О.С.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: сформировать у магистрантов компетенции по диагностике, моделированию и этически-обоснованному урегулированию конфликтов в профессиональной коммуникации, обеспечивающие устойчивость деловой репутации и социальную ответственность организации.

1.2 Задачи дисциплины:

Аналитическая: Сформировать способность диагностировать латентные и явные конфликты в коммуникационной среде организации (внутренние и внешние), выявлять их этические и репутационные риски.

Методологическая: Развить навыки выбора и применения стратегий медиации, переговорных протоколов и технологий конфликт-менеджмента в условиях неопределенности.

Этико-нормативная: Обеспечить понимание современных кодексов деловой этики, принципов КСО и антикоррупционных стандартов при построении эффективных коммуникаций.

Стратегическая: Научить интегрировать инструменты конфликтологии в антикризисный PR и управление репутацией бренда (включая digital-среду).

Регулятивная: Овладеть методами этического регулирования спорных ситуаций со стейкхолдерами (СМИ, госорганы, потребители, инфлюенсеры).

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-2: Способен анализировать основные тенденции развития общественных и государственных институтов для их разностороннего освещения в создаваемых медиатекстах и (или) медиапродуктах, и (или) коммуникационных продуктах
Знать: основные тенденции развития общественных и государственных институтов в контексте социально-политических конфликтов
Уметь: анализировать конфликтогенные факторы институциональной среды для их этического и разностороннего освещения в медиатекстах;
Владеть: навыками применения этических моделей деловых коммуникаций для объективного отражения динамики общественных и государственных институтов в коммуникационных продуктах.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Теоретико-методологические основы конфликта и этики в PR	1				С,О
Тема 1. Природа организационных и коммуникационных конфликтов в сфере связей с общественностью		2	6	10	
Тема 2. Этика как ресурс предотвращения конфликтов в PR		1	4	8	
Раздел 2. Технологии управления конфликтами и переговоры в коммуникациях					С
Тема 3. Стратегии и тактики поведения в конфликтных коммуникациях		4	8	10	
Тема 4. Переговорные протоколы и этика деловой аргументации		2	7	9	
Раздел 3. Институциональная и правовая этика PR-деятельности					С,Э
Тема 5. Нормативное регулирование и профессиональные стандарты этики в рекламе и PR		4	5	10	
Тема 6. Проектирование этической инфраструктуры в коммуникационном отделе компании		4	4	10	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	57	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		53,5		90,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-2	Способен руководить проектной и производственной деятельностью в сфере рекламы и связей с общественностью, использовать современные инструменты и технологии управления

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Студент демонстрирует системное, междисциплинарное знание теорий конфликта и этических концепций. Приводит авторские подходы с комментариями.	
4 (хорошо)	Знает основные определения и классификации (виды конфликтов, функции этики в коммуникации). Допускает 1-2 неточности, не искажающие смысла.	
3 (удовлетворительно)	воспроизводит только 50–60% материала. Путает этические принципы разных кодексов.	
2 (неудовлетворительно)	Нет понимания базовых категорий.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 1	
1	Определение конфликта, его объективные и субъективные причины.
2	Структура конфликта: стороны, предмет, объект, инцидент.
3	Перечислите и охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте.
4	Каковы функции конфликта в организации (позитивные и негативные)?
5	Модель управления конфликтом по К. Томасу и Р. Киллмену.
6	Технология картографии конфликта: цели и алгоритм составления.
7	Этапы развития конфликта и способы деэскалации напряженности.
8	Принципы и правила ведения переговоров в ситуации конфликта.
9	Посредничество в урегулировании конфликтов: роль третьей стороны.
10	Понятие и виды деструктивного поведения в конфликте.
11	Этические принципы делового общения: честность, справедливость, ответственность.
12	Профессиональная этика специалиста по рекламе и PR: базовые нормы.
13	Манипуляции в деловых коммуникациях: признаки и способы противодействия.
14	Этические дилеммы в работе с клиентами и стейкхолдерами.
15	Правила конструктивной критики в деловой среде.
16	Конфликт интересов в организации: выявление и урегулирование.
17	Межличностные и организационные методы разрешения конфликтов.
18	Эмоциональный интеллект и его роль в профилактике конфликтов.
19	Техники активного слушания и ненасильственного общения.
20	Культура письменной деловой коммуникации: этикет и тональность.

6.3.2 Типовые тестовые задания

Вопрос 1. Как называется стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся высоким уровнем заботы о своих интересах и низким — об интересах другой стороны?

- А) Компромисс
 - Б) Сотрудничество
 - В) Соперничество
 - Г) Избегание
- Правильный ответ: В

Вопрос 2. Какой этический принцип требует от участников деловой коммуникации не наносить ущерба другой стороне?

- А) Принцип утилитаризма
 - Б) Принцип ненасилия
 - В) Принцип патернализма
 - Г) Принцип каузальности
- Правильный ответ: Б

Вопрос 3. Что является наиболее конструктивным результатом переговоров в затяжном организационном конфликте?

- А) Подавление оппонента административными мерами
- Б) Выход на взаимовыгодное соглашение
- В) Прерывание коммуникации до выяснения обстоятельств
- Г) Переход конфликта в латентную стадию

Правильный ответ: Б

Вопрос 4. Какое понятие обозначает преднамеренное искажение информации в деловом общении с целью ввести партнера в заблуждение?

- А) Румор
- Б) Дезинформация
- В) Атрибуция
- Г) Рефрейминг

Правильный ответ: Б

Вопрос 5. Кто, согласно классическому подходу К. Томаса и Р. Киллменна, является автором модели «сетка Томаса — Киллменна» в контексте управления конфликтами? (сформулируйте полное название модели)

- А) Инструмент управления стрессом
- Б) Модель оценки эмоционального интеллекта
- В) Модель выбора стратегии поведения в конфликте
- Г) Алгоритм деловой риторики

Правильный ответ: В

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Кейс «Кризисный брифинг» – на основе описания конфликта между брендом и блогером разработать сценарий брифинга для СМИ с этически корректными ответами на провокационные вопросы.

Анализ инцидента в переписке – по скриншотам рабочей переписки выявить этические нарушения, переформулировать конфликтные реплики по модели «я-высказывание» и предложить план деэскалации.

Медиация в команде – распределить роли сторон в споре о распределении бюджета кампании, провести переговоры и оформить этический меморандум по итогам встречи.

Редактура провокационного пресс-релиза – исправить текст официального сообщения, содержащего скрытые обвинения и угрозы, переработав его в нейтрально-конструктивный стиль.

Деловая игра «Жалоба клиента» – смоделировать диалог с недовольным заказчиком на грани публичного скандала, применив технику активного слушания и сохранив репутацию компании.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☒ Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЭКЗАМЕН

1. Организационная структура

Экзамен проводится в малых группах (до 5 человек) по билетам. Время на подготовку строго регламентировано (обычно от 30 минут).

Экзамены проводятся в период сессии по утвержденному расписанию, исключающему «окна» и пересечения с другими формами контроля.

Предоставляются чистые листы для ответа, черновики.

2. Содержательные требования

Билет включает ключевые темы, изученные за семестр. Структура билета: 2 теоретических вопроса + 1 практическая задача (ситуация/пример).

Вопросы должны однозначно трактоваться студентом (исключить двусмысленность).

3. Процедура проведения

Идентификация: Обязательная проверка личности студента по документу.

Выбор варианта: Студент выбирает билет случайным образом в присутствии экзаменатора.

Подготовка: В процессе подготовки студент имеет право делать записи в выданном листе ответа. Черновики не проверяются и не влияют на оценку.

Ответ: Устная защита письменных ответов (свободное собеседование) или полный письменный ответ с последующим устным уточнением.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Иванова, С. Ю., Попова, С. В.	Конфликтология	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет	2015	http://www.iprbookshop.ru/62947.html
Кузьмина, Т. В.	Конфликтология	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/79799.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Смирнова В. В.	Конфликтология и этика деловых коммуникаций	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2021	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202104
Анцупов Анатолий, Шипилов Анатолий	Конфликтология: Учебник для вузов. 7-е изд.	Санкт-Петербург: Питер	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=365225

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

База данных конфликтогенных языковых единиц: Разработка УрФУ. Содержит слова и выражения, провоцирующие конфликты, с нейтральными аналогами.

Адрес: https://www1.fips.ru/registers-doc-view/fips_servlet?DB=DB&DocNumber=2024620241&TypeFile=html

Геоинформационная база данных конфликтов «Конфликты NSK»: Разработка НГТУ. Данные о городских конфликтах и вовлеченных сообществах.

Адрес: https://www1.fips.ru/registers-doc-view/fips_servlet?DB=DB&DocNumber=2021622760&TypeFile=html

Портал «Трудовые конфликты»: Проект СПбГУП. Систематизация данных о социально-трудовых конфликтах в РФ.

Адрес: https://kareliaprofgos.ru/contact/portal_trudovie_konflikti/

Этический кодекс в сфере коммуникаций (АКОС): Актуальная версия 2025 года. Базовый документ по этике для специалистов по связям с общественностью.

Адрес: <https://akospr.ru/tpost/2tgap1zx31-akos-prinyala-novii-eticheskii-kodeks>

Сводный каталог ГПНТБ России: Поиск научных работ и учебных материалов (например, пособие «Информационно-аналитическое обеспечение в конфликтологии»).

Адрес: <https://lib.dm-centre.ru/lib/gpntb/>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска