

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры рекламы и  
связей с общественностью  
Протокол № 10 от 30.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.08 Конфликтология
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Бизнес-аналитика в управленческой деятельности
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат педагогических наук, доцент Заставенко В.А.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов конфликтологической компетентности, которая позволит им глубоко анализировать конфликтные и кризисные ситуации во всех сферах жизни, творчески решать задачи по управлению конфликтами различных уровней, выполнять функции медиатора в переговорном процессе по разрешению конфликтов.

#### Задачи дисциплины:

- овладеть навыками идентификации конфликтного взаимодействия, методами анализа конфликта и оценки уровней его развития;
- овладеть методами изучения индивидуально-психологических особенностей личности с целью выявления дивергентных форм поведения и склонности их к конфликтности;
- овладеть методами изучения социально-психологических явлений в коллективах с целью оценки уровня его сплоченности и социально-психологического климата в нем;
- научиться применять метод картографии для анализа и оценки конфликта;
- научиться применять структурные и персональные методы управления конфликтами;
- овладеть навыками организации переговорного процесса по разрешению конфликта в различных сферах его проявления;
- овладеть навыками оказания помощи сотрудникам, клиентам, членам семьи в преодолении внутриличностных конфликтов, а также в овладении ими приемами эффективного общения.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-4 Способен осуществлять коллективное взаимодействие в ходе работы по разработке и принятию управленческих решений	ПК-4.1 Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; теорию конфликтов.	08.037 Профессиональный стандарт «Бизнес-аналитик»
	ПК-4.2 Умеет планировать, организовать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; использовать техники эффективных коммуникаций.	
	ПК-4.3 Способен осуществлять выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.1. Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; теорию конфликтов.	основные методы управления организационной культурой; об этнопсихологических особенностях управления в многонациональных коллективах как об особом культурном поле; о важности сочетания организационной культуры и общественных связей за рубежом и в России, уяснить специфику российской ситуации; должностные обязанности специалиста по связям с общественностью, содержание видов деятельности специалиста по связям с общественностью в организации; специфику коммуникативной деятельности организации; технологию организации и оперативного планирования своей деятельности и деятельности организации при использовании всех внутренних и внешних функций отдела рекламы и связей с общественностью

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.2. Умеет планировать, организовать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; использовать техники эффективных коммуникаций.	ориентироваться в сложностях организации и оперативном планировании своей деятельности и деятельности фирмы и организации и организовывать и выполнять работы разного уровня сложности, входящие в компетенции отдела сферы рекламы и связей с общественностью; ориентироваться в сложностях организации и оперативном планировании своей деятельности и деятельности фирмы и организации
ПК-4.3. Способен осуществлять выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	навыками по организации и оперативному планированию деятельности фирмы и организации с учетом анализа результатов экономических показателей на внутреннем и международном уровнях основами эффективного использования СМИ в работе корпоративных связей с общественностью; навыками журналистской профессии, а также ее особенностей в различных видах средств массовой информации; спецификой ведущих журналистских жанров, включая информационные жанры и аналитические; основными навыками, необходимыми современным специалистам в коммуникации; методами исследования различных медиатекстов, навыками разрешения проблемных коммуникативных ситуаций, принципами анализа различных коммуникативных ситуации; готовностью создавать эффективную коммуникационную инфраструктуру организации, поддерживать коммуникации, в том числе с государственными учреждениями, общественными организациями, коммерческими структурами, средствами массовой информации, как на внутреннем, так и на международном уровне

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-4.3
1	Вводная лекция. Предмет, цель и задачи курса «Конфликтология».	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
2	Характеристика конфликта как социального феномена.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
3	Теории механизмов возникновения конфликтов.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №3 (20)
4	Теории поведения личности в конфликте.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №3 (20)
5	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №3 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-4.3
6	Коммуникативные технологии управления конфликтами.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №3 (20)
7	Психологические конфликты.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №3 (20)
8	Социальные конфликты.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №3 (20)
9	Конфликты в организации и в сфере управления.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №3 (20)
10	Глобальные и региональные конфликты.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №3 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p><b>Тема 1:</b> Вводная лекция. Предмет, цель и задачи курса «Конфликтология».</p> <p>Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социальной мысли. Особенности развития воззрений на конфликт в Древние времена: (551-479, 540-480, около 428-348, около 460-370, 384-322 гг. до н.э.) (Конфуций, Гераклит, Платон, Демокрит, Аристотель); Средние века:(Аврелий Августин (354-430 гг.); Фома Аквинский (1225-1274 гг.); Эпоху Возрождения(Н. Кузанский (1401-1464 гг.); Коперник (1473-1574 гг.); Д. Бруно (1548-1600 гг.); Н. Макиавелли (1469-1527 гг.); Новое время и Эпоху Просвещения (Ф. Бэкон (1561-1626); Т.Гоббс (1588-1679 гг.); Ж.Ж.Руссо (1712-1778 гг.); А. Смит (1723-1790 гг.)). Воззрения на природу конфликта в первой половине XIX века (Э. Кант (1724-1804 гг.); Г. Гегель (1770-1831 гг.); Л. Фейербах (1804-1872 гг.). Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX-XX века (К. Маркс (1818-1883 гг.); Ф. Энгельс (1820-1895 гг.); О. Конт (1798-1857); В. Вундт (1832-1920); Г. Зиммель (1858-1918); П. Сорокин (1889-1968); З. Фрейд (1856-1938)). Возникновение и развитие конфликтологии как теории и как практики (50-е - 80-е годы). Р. Дарендорф, Л. Казер, М. Шериф, Д. Рапопорт, Л. Томпсон, К. Томаса, М. Дойча, Д. Скотт, Горвиц, Бордман, Ч. Освуд, Р. Фишер, У. Юри. Особенности развития конфликтологии в России. Предмет конфликтологии. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Вводная лекция. Предмет, цель и задачи курса "Конфликтология". Индивидуальное собеседование со студентами по вопросам: - проблема конфликта в философско-социологической традиции; - проблема конфликта в психологической традиции; - современные теории о природе и функциях конфликта.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Характеристика конфликта как социального феномена.</p> <p>Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Характеристика конфликта как социального феномена. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта Характеристика конфликта как социального феномена. Решение задач по конфликтным ситуациям.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> Теории механизмов возникновения конфликтов.</p>

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Формулы конфликта. Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов (формула А). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента (формула Б). Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций (формула В). Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы. Основные поведенческие характеристики "Родителя", "Взрослого", "ребенка". Алгоритм транзактного анализа.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Теории механизмов возникновения конфликтов. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций (формула В). Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы. Основные поведенческие характеристики "Родителя", "Взрослого", "ребенка". Алгоритм транзактного анализа. Решение задач по конфликтным ситуациям.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 4:</b> Теории поведения личности в конфликте.</p> <p>Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте. Двухмерная модель стратегии поведения в конфликте Томаса-Килмена. Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А.Е. Личко и др. Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность "бесконфликтного" типа. Учет моделей поведения личности в конфликте в деятельности психолога-консультанта.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Теории поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард, А.Е. Личко и др. Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность "бесконфликтного" типа. Учет моделей поведения личности в конфликте в деятельности психолога-консультанта. Решение ситуативных задач.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5:</b> Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.</p> <p>Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: ин-формационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритм деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр. Структурные методы управления конфликтом. Персональные методы управления конфликтом. Картографический метод управления конфликтом. Особенности применения технологий управления конфликтами в деятельности психолога.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Управление конфликтом как организационно-технологический процесс. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш.Фэйр. Структурные методы управления конфликтом. Персональные методы управления конфликтом. Картографический метод управления конфликтом. Особенности применения технологий управления конфликтами в деятельности психолога. Решение задач по конфликтным ситуациям.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6:</b> Коммуникативные технологии управления конфликтами.</p> <p>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Роль навыков эффективного общения и рационального поведения в практике психолога. Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Понятие медиации и медиатора. Менеджер как медиатор. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и его технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очистение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «Видимого сотрудничества», «Дезориентации партнера», «Провокации чувства жалости у партнера», «Ультимативная тактика», «Лавирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирования», «внешней опасности» и другие.</p>

**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа****Практические занятия/самостоятельная работа:**

Коммуникативные технологии управления конфликтами. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и его технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «Видимого сотрудничества», «Дезориентации партнера», «Провокации чувства жалости у партнера», «Ультимативная тактика», «Лавирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешней опасности» и другие. Решение задач по конфликтным ситуациям.

**Лабораторная работа: -****Тема 7: Психологические конфликты.**

Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностных конфликтов во взглядах З. Фрейда. Теория ком-плекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психоаналитического развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Теория потребностей А. Маслоу. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рацио-нализм. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, связанных с различными видами профессиональной деятельности: менеджера, юриста, социального работника, специалиста РК, психолога, педагога и других. Межличностные конфликты. Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклиттона. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и другие. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения: коллектив, семья, система «гражданин-общество», диффузная группа. Классификация межличностных конфликтов. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; одно-сторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностных конфликтов. Специфика проявления причин межличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности и пути их разрешения.

**Практические занятия/самостоятельная работа:**

Психологические конфликты. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностных конфликтов во взглядах З. Фрейда. Теория ком-плекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психоаналитического развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Теория потребностей А. Маслоу. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рацио-нализм. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, связанных с различными видами профессиональной деятельности: менеджера, юриста, социального работника, специалиста РК, психолога, педагога и других. Решение задач по конфликтным ситуациям.

**Лабораторная работа: -****Тема 8: Социальные конфликты.**

Социальные конфликты как конфликты в сфере всех общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, нравственных и этических). Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Экономические конфликты. Политические конфликты. Конфликты в социальной сфере. Идеологические конфликты. Конфликты в сфере морали и права. Конфликты в сфере искусства. Война как самый острый социальный конфликт. Основные пути разрешения социальных конфликтов. Семейный конфликт как социальный конфликт.

**Практические занятия/самостоятельная работа:**

Социальные конфликты. Конфликты в социальной сфере. Идеологические конфликты. Конфликты в сфере морали и права. Конфликты в сфере искусства. Война как самый острый социальный конфликт. Основные пути разрешения социальных конфликтов. решение задач по конфликтным ситуациям.

**Лабораторная работа: -****Тема 9: Конфликты в организации и в сфере управления.**

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Понятие организации, как основной ячейки в структуре современного общества. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации. Социально-психологические и социально-культурные источники конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации. Обеспечение управленческих решений в организации. Алгоритм работы менеджера ГМУ по обеспечению управленческого решения в организации. Сущность управления и его структура. Предпосылки конфликтности процесса управления. Типы конфликтов в сфере управления. Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления. Роль оптимизации управленческой структуры и научной организации труда в предупреждении управленческих конфликтов. Принцип гласности и социальной справедливости в управленческой деятельности как факторы предупреждения конфликтности. Подбор и расстановка кадров как средство предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления. Деятельность менеджера социальной работы по предупреждению и разрешению конфликтов в сфере управления.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>          Конфликты в организации и сфере управления. Сущность управления и его структура. Предпосылки конфликтности процесса управления. Типы конфликтов в сфере управления. Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления. Роль оптимизации управленческой структуры и научной организации труда в предупреждении управленческих конфликтов. Принцип гласности и социальной справедливости в управленческой деятельности как факторы предупреждения конфликтности. Подбор и расстановка кадров как средство предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления. Деятельность менеджера социальной работы по предупреждению и разрешению конфликтов в сфере управления. Решение задач по конфликтным ситуациям.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 10:</b> Глобальные и региональные конфликты.</p> <p>Понятие глобальных конфликтов, их критерии и причины. Типы глобальных конфликтов. Конфликт между обществом и природой; проблема войны и мира; проблема дисбаланса в развитии стран и другие. Терроризм как глобальная проблема и как источник глобальных конфликтов. Понятие региональных конфликтов, их субъекты, критерии и причины. Классификация региональных конфликтов. Национальные интересы как причина и предмет межгосударственных конфликтов. Этнические конфликты. Внутригосударственные конфликты. Заключение. Обзор изученного материала. Перспективы развития учебной дисциплины.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>          Глобальные и региональные конфликты. Конфликт между обществом и природой; проблема войны и мира; проблема дисбаланса в развитии стран и другие. Терроризм как глобальная проблема и как источник глобальных конфликтов. Понятие региональных конфликтов, их субъекты, критерии и причины. Классификация региональных конфликтов. Национальные интересы как причина и предмет межгосударственных конфликтов. Этнические конфликты. Решение задач по конфликтным ситуациям.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Курсовая работа:</b>          не предусмотрено учебным планом</p>

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	30	30
Лекционные занятия (Лек)	14	14
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	16	16
Самостоятельная работа студента (СР)	38	38
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	38	38
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	34	34
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Вводная лекция. Предмет, цель и задачи курса «Конфликтология».	8	2	0	0	4	0
2	Характеристика конфликта как социального феномена.	8	0	2	0	4	2
3	Теории механизмов возникновения конфликтов.	8	2	2	0	4	2
4	Теории поведения личности в конфликте.	8	2	2	0	4	2
5	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.	8	2	2	0	4	2
6	Коммуникативные технологии управления конфликтами.	8	0	2	0	4	2
7	Психологические конфликты.	8	2	2	0	4	2
8	Социальные конфликты.	8	2	2	0	4	2
9	Конфликты в организации и в сфере управления.	8	0	0	0	4	0
10	Глобальные и региональные конфликты.	8	2	2	0	2	2
Итого:			14	16	0	38	16

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 9
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	87	87
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	87	87
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	12	12
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Вводная лекция. Предмет, цель и задачи курса «Конфликтология».	9	0	0	0	8	0
2	Характеристика конфликта как социального феномена.	9	0	0	0	8	2
3	Теории механизмов возникновения конфликтов.	9	2	0	0	8	2
4	Теории поведения личности в конфликте.	9	2	0	0	8	2
5	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.	9	0	0	0	8	2
6	Коммуникативные технологии управления конфликтами.	9	0	2	0	8	2
7	Психологические конфликты.	9	0	2	0	9	2
8	Социальные конфликты.	9	0	0	0	10	2
9	Конфликты в организации и в сфере управления.	9	0	0	0	10	0
10	Глобальные и региональные конфликты.	9	0	0	0	10	2
Итого:			4	4	0	87	16



\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 9
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	59	59
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	59	59
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Вводная лекция. Предмет, цель и задачи курса «Конфликтология».	9	2	0	0	5	0	
2	Характеристика конфликта как социального феномена.	9	0	0	0	6	2	
3	Теории механизмов возникновения конфликтов.	9	0	0	0	6	2	
4	Теории поведения личности в конфликте.	9	0	0	0	6	2	
5	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.	9	2	2	0	6	2	
6	Коммуникативные технологии управления конфликтами.	9	0	0	0	6	2	
7	Психологические конфликты.	9	0	0	0	6	2	
8	Социальные конфликты.	9	0	0	0	6	2	
9	Конфликты в организации и в сфере управления.	9	0	2	0	6	0	
10	Глобальные и региональные конфликты.	9	0	2	0	6	2	
Итого:			4	6	0	59	16	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ 4-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 322 с. - ISBN 978-5-534-06003-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-492369>

2. КОНФЛИКТОЛОГИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Лопарев А. В.,

Знаменский Д. Ю. - Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 298 с. - ISBN 978-5-534-13536-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-490115>

3. КОНФЛИКТОЛОГИЯ. Учебник для вузов / Светлов В. А., Семенов В. А. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва).; Петербургский государственный университет путей сообщения (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 351 с. - ISBN 978-5-534-06982-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-492413>

*Дополнительная литература:*

1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Охременко И. В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 154 с. - ISBN 978-5-534-05147-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-492907>

2. КОНФЛИКТОЛОГИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. - Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 203 с. - ISBN 978-5-534-08423-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-494414>

3. КОНФЛИКТОЛОГИЯ: ОБЩАЯ И ПРИКЛАДНАЯ 4-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Леонов Н. И. - Удмуртский государственный университет (г. Ижевск), 2022 г. - 395 с. - ISBN 978-5-534-09672-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-494142>

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](http://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arhiv.naicon.ru](http://arhiv.naicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. [Psychojournal.ru](http://psychojournal.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

9. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

10. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

11. Гуманитарный портал [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://gtmarket.ru>. - Текст: электронный

12. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

13. Delo-pro.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://delo-pro.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Доклад, сообщение/Реферат №1

1. Особенности конфликтов в организации.
2. Социальные функции организационных конфликтов.
3. Признаки конфликтной ситуации в организации.
4. Структура организационного конфликта.
5. Способы предупреждения конфликтов.
6. Стадии конфликта в организации.
7. Причины организационных конфликтов.
8. Движущие силы организационных конфликтов.
9. Латентная стадия организационного конфликта.
10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте.
11. Организаторы конфликта.
12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации.

### Доклад, сообщение/Реферат №2

1. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации.
2. Формы и способы регулирования конфликтов.
3. Типы организационных конфликтов.
4. Динамика межгрупповых конфликтов.
5. Организационные конфликты и их виды.
6. Деловые и межличностные конфликты.
7. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования.
8. Производственные конфликты.
9. Трудовые споры как конфликт.
10. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы регулирования.

11. Способы регулирования конфликтов в организации.
12. Социальная технология регулирования конфликтов в организации.
13. Роль посредников в управлении конфликтами в организации.

### **Собеседование, опрос/Контрольная работа №1**

1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии
2. Стратегии поведения в конфликте
3. Характеристика основных стратегий поведения
4. Типы конфликтных личностей
5. Соотношение фаз и этапов конфликта.

### **Собеседование, опрос/Контрольная работа №2**

1. Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации.
2. Переговоры как средство достижения компромисса.
3. Правила проведения переговоров по урегулированию конфликтов.
4. Компромисс как способ урегулирования конфликтов.
5. Роль насилия в управлении конфликтами в организации.
6. Индустриальные конфликты и социальное партнерство.
7. Руководитель и коллектив: управление конфликтами.
8. Психология конфликта в организации.
9. Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта.
10. Манипулятивные игры в конфликтных ситуациях.
11. Манипулятивные игры руководителя в конфликтах.
12. Манипулятивные игры подчиненных в конфликтах.

### **Задания творческого уровня №1**

1. Провести анализ соотношения глобальных и региональных конфликтов в современном мире.
2. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты. Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

## **Задания творческого уровня №2**

1. Обоснуйте неизбежность социальных конфликтов в жизни общества (Обоснование может быть дано в нескольких распространенных предложениях). Укажите любые три стратегии поведения сторон в социальном конфликте.

Проиллюстрируйте реализацию каждой из стратегий примером (Каждый пример должен быть сформулирован развернуто)

## **Задания творческого уровня №3**

1. Цель: ознакомиться с наиболее известными концепциями агрессии и насилия, с ролью агрессии и насилия в конфликтах (в рамках этологии, этики, религии, психологии, историографии).

2. Цель: развить навыки работы с актуальным законодательством РФ в области регулирования конфликта интересов.

На основе соответствующих статей Трудового кодекса РФ и федеральных законов, выполните сравнительный анализ сложившейся законодательной базы РФ в области регулирования конфликта интересов.

### **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

## **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену ( Вопрос № 1)**

1. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии.
2. Роль конфликтов в развитии человека и общества.
3. Проблема конфликтности в животном мире.
4. Эволюция представлений о конфликтности в человеческом обществе.
5. Проблемы конфликтологии в зарубежной психологии. Периодизация истории отечественной конфликтологии.
6. Поведение человека в трудных ситуациях.
7. Основные типы конфликтов. Проблема классификации.
8. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.
9. Конфликты в различных сферах человеческих взаимоотношений.
10. Структура конфликта.
11. Динамика конфликта.
12. Функции конфликта.
13. Внутриличностные конфликты.
14. Внутриличностный конфликт и суицидальное поведение.
15. Межличностный конфликт.
16. Межгрупповые конфликты.
17. Межэтнические конфликты.

18. Межгосударственные конфликты.
19. Теория и практика разрешения конфликтов.
20. Основные правила предупреждения конфликтов.
21. Предупреждение конфликтов и стресс.
22. Основные типы поведения в конфликтной ситуации.
23. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
24. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
25. Техника посреднической деятельности в конфликте.
26. Методы исследования и диагностики конфликтов.
27. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
28. Общение с трудными людьми.
29. Семейные конфликты.
30. Супружеский конфликт.
31. Детско-родительские конфликты.
32. Особенности конфликтного поведения подростков.
33. Межподростковый конфликт.
34. Конфликт поколений.
35. Конфликты повседневной жизни и их предупреждение.
36. Влияние внутриличностного конфликта на эффективность профессиональной деятельности.
37. Конфликт в системе производственных отношений.
38. Влияние конфликтов на социально-психологический климат в коллективе.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену ( Вопрос № 2)**

1. Ситуация: Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию
2. Ситуация: Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.
3. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.
4. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.
5. Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов: а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение; б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив; в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен;

несамокритичен; г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью; д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению

6. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-4	основные методы управления организационной культурой; особенности управления в этнопсихологических коллективах как об особом культурном поле; о важности сочетания организационной культуры и общественных связей за рубежом и в России, уяснить специфику российской ситуации; должностные обязанности специалиста по связям с общественностью, содержание видов деятельности специалиста по связям с общественностью в организации; специфику коммуникативной деятельности организации; технологию организации и оперативного планирования своей деятельности и деятельности организации при использовании всех внутренних и внешних функций отдела рекламы и связей с общественностью	50
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-4	ориентироваться в сложностях организации и оперативном планировании своей деятельности и деятельности фирмы и организации и организовывать и выполнять работы разного уровня сложности, входящие в компетенции отдела сферы рекламы и связей с общественностью; ориентироваться в сложностях организации и оперативном планировании своей деятельности и деятельности фирмы и организации навыками по организации и оперативному планированию деятельности фирмы и организации с учетом анализа результатов экономических показателей на внутреннем и международном уровнях основами эффективного использования СМИ в работе корпоративных связей с общественностью; навыками журналистской профессии, а также ее особенностей в различных видах средств массовой информации; спецификой ведущих журналистских жанров, включая информационные жанры и аналитические; основными навыками, необходимыми современным специалистам в коммуникации; методами исследования различных медиатекстов, навыками разрешения проблемных коммуникативных ситуаций, принципами анализа различных коммуникативных ситуаций; готовностью создавать эффективную коммуникационную инфраструктуру организации, поддерживать коммуникации, в том числе с государственными учреждениями, общественными организациями, коммерческими структурами, средствами массовой информации, как на внутреннем, так и на международном уровне	50