

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д. Крячкова»  
(НГУАДИ)

РПД одобрена  
Ученым советом НГУАДИ

протокол № 43 от 20.11.2023

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор НГУАДИ  
\_\_\_\_\_ Н.В. Багрова

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 202\_ г.

## Конфликтология и этика деловых коммуникаций

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарных и социально-экономических дисциплин**  
Учебный план 38.04.02\_2024\_MagМенедж.plx  
Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент  
Профиль стратегические проекты в креативных индустриях

Квалификация **Магистр**  
Форма обучения **очная**  
Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72  
в том числе:  
аудиторные занятия 8  
самостоятельная работа 54  
экзамены 10

Виды контроля в семестрах:  
зачеты 2

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
Неделя	17 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	8	8	8	8
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	54	54	54	54
Часы на контроль	10	10	10	10
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*Препод., Гайгерова О.В.*

Рецензент(ы):

*доктор культурологии , Профессор, Паришкова Г.Б.*

Рабочая программа дисциплины

**Конфликтология и этика деловых коммуникаций**

разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)

составлена на основании учебного плана:

38.04.02 Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 20.11.2023 протокол № 43.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Гуманитарных и социально-экономических дисциплин**

Протокол от 10.11.2023 г. № 4

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой А.В.Дьячков

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Формирование позитивной позиции и конфликтной компетентности обучающихся на основе осознания сущностных характеристик профессиональных, психолого-педагогических, бытовых конфликтов и осмысления опыта их урегулирования. Для достижения поставленной цели определены следующие задачи: формирование у магистрантов теоретических представлений о конфликтологии как междисциплинарной области научного познания; формирование целостного представления о теории и основных методах изучения конфликтов в системе образования; раскрытие специфики конфликтологии и ее гуманистической направленности; овладение основными методами и формами работы с конфликтами.
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:		ФТД
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Юридические основы организации деятельности и трудовое право в России в области креативных индустрий	
2.2	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Психология влияния на потребителя	
2.2.2	Психология коммуникаций в креативных индустриях	
2.2.3	Сегментация и потребительские инсайты	
2.2.4	Современные нейро-технологии исследований	
2.2.5	Технологии ИИ	
2.2.6	Трендмейк. Создание и влияние через тренды	
2.2.7	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.8	Производственная практика. Преддипломная практика	

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	<b>Знать:</b>
3.2	<b>Уметь:</b>
3.3	<b>Владеть:</b>

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	<b>Раздел 1. Конфликтология и этика деловых коммуникаций</b>					
1.1	Конфликтология как наука, ее предмет и методы. Особенности становления отечественной и зарубежной конфликтологии. Ее современное состояние. /Лек/	2	2	УК-1 УК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.2	Этика делового общения /Лек/	2	2	УК-1 УК-2	Л1.3 Л1.4 Э1	
1.3	Основные типы социальных конфликтов и их характеристика /Лек/	2	2	УК-1 УК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.4	Основные типы социальных конфликтов и их характеристика /Ср/	2	12	УК-1 УК-2		
1.5	Общая теория конфликта. Профессиональный конфликт, его сущность и основные уровни его проявления /Лек/	2	2	УК-1 УК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.6	Общая теория конфликта. Профессиональный конфликт, его сущность и основные уровни его проявления /Ср/	2	20	УК-1 УК-2		

1.7	Подготовка к контрольной работе и зачету /Ср/	2	22	УК-1 УК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.8	Контрольная работа по всем темам и разделам /Контр.раб./	2	10	УК-1 УК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	

## **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **5.1. Описание критериев и шкал оценивания сформированности компетенций в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине**

Компетенция не сформирована (неудовлетворительно, 0-30 баллов): У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.

Пороговый уровень (удовлетворительно, 31-50 баллов): Компетенция сформирована на пороговом уровне. Пороговый уровень даёт общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач.

Базовый уровень (хорошо, 51-80 баллов): Компетенция сформирована на базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам.

Продвинутый уровень (отлично, 81-100 баллов): Компетенция сформирована на продвинутом уровне. Продвинутый уровень предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении

### **5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Текущий контроль успеваемости – Контрольная работа

#### **ТЕСТ**

1. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе содействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями – это

- А) конфликт
- Б)предконфликтная ситуация
- В)дискуссия

2. Противоречие, являющееся основой конфликта – это

- А)предмет конфликта
- Б)материальная ценность
- В)субъект конфликта

3.Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

- А)внутриличностный конфликт
- Б)межличностный конфликт
- В)признак экстравертности

4. Две основные функции конфликта:

- А) функция социализации, защитная функция
- Б) конструктивная функция, деструктивная функция
- В) регулятивная функция, интегративная функция

5.Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

- А) принятие соглашения
- Б) разрешение конфликта
- В) уклонение

6. Наилучшая форма преодоления конфликта через стратегию:

- А) приспособления
- Б) компромисса
- В) игнорирования

7. Позиция — это:

- А) то, о чем заявляют субъекты конфликта
- Б) то, о чем диктует субъекты конфликта
- В) то, о чем требует субъекты конфликта

8. Элементами конфликтной ситуации являются:

- А) оппоненты;
- Б) подстрекатели;
- В) пособники;

9. Причина конфликта – это:

- А) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- Б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- В) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

10. Компромисс невозможен в конфликте ...

- А) интересов
- Б) ресурсов
- В) ценностей

11. Конфликт в переводе с латинского означает:

- А) соглашение
- Б) столкновение
- В) существование

12. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- А) мотивы конфликта
- Б) позиции конфликтующих сторон
- В) стороны конфликта

13. Образ конфликтной ситуации – это:

- А) то, из-за чего возникает конфликт
- Б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта
- В) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту

14. Инцидент – это:

- А) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- Б) истинная причина конфликта
- В) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

15. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- А) не верно
- Б) верно
- В) отчасти верно

16. Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы – это:

- А) переговоры
- Б) рефлексия
- В) эмпатия

17. Основные причины конфликтов в организациях:

- А) распределение ресурсов
- Б) взаимозависимость задач
- В) различия в целях

18. Предупреждение конфликта — это:

- А) деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта
- Б) работа, которая решает проблемы между субъектами
- В) деятельность, которую субъект конфликта не осуществляет с целью допустить возникновения конфликта

19. Под конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций:

- А) в психике отдельного человека
- Б) во взаимоотношениях людей
- В) в формальных организациях

20. Конфликты стимулируют:

- А) активность людей

- Б) творчество  
В) появление новых идей

### 5.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация может проводиться в очной форме и (или) с применением дистанционных образовательных технологий в соответствии с Положением об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по образовательным программам высшего образования НГУАДИ имени А.Д. Крячкова.

Контрольная работа – работа для оценки знаний и/или умений (по отдельной теме, разделу, дисциплине в целом).

Контрольные работы могут быть представлены в различных вариантах: тест, конспект по отдельному вопросу, терминологический диктант и тп. Контрольная работа выполняется в соответствии с требованиями, формулируемыми преподавателем перед её выполнением. Как правило, контрольная работа выполняется письменно на практическом занятии и прикрепляется в личном кабинете обучающегося (ЭИОС).

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кузьмина Т. В.	Конфликтология: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л1.2	Качалов, Л. К., Логутова, М. А.	Конфликтология: учебное пособие	Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020
Л1.3	Семенов, В. А.	Конфликтология: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021
Л1.4	Горскина, Л. С., Крумина, К. В.	Этика деловых отношений: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2019

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Бобрешова И. П., Воробьев В. К.	Конфликтология. Практикум: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015
Л2.2	Сергеев С. А.	Конфликтология сфер социальной жизни: учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014
Л2.3	Митрофаненко В. В.	Технологии предупреждения конфликтов в молодежной среде: Учебное пособие. Магистерская программа «Технологии реализации молодёжной политики в сфере права, труда и образования»	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015
Л2.4	Черепанова Е. С.	Философия конфликта: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016
Л2.5	Метлякова Л. А.	Конфликтология: учебно-методическое пособие	Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016
Л2.6	Клачкова О. А.	Конфликтология: практикум	Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	ЭОР НГУАДИ по дисциплине «Конфликтология и этика деловых коммуникаций» - Режим доступа: <a href="https://portal.nsuada.ru/course/view.php?id=1507">https://portal.nsuada.ru/course/view.php?id=1507</a>
Э2	

**6.3.1 Перечень программного обеспечения**

7.3.1.1	Windows 7 – операционная система, LibreOffice, Adobe Acrobat Reader DC, PowerPoint Viewer, Kaspersky Endpoint Security 10, 7-Zip x64
---------	--

**6.3.2 Перечень информационных справочных систем**

7.3.2.1	Электронная библиотечная система «IPRbooks» – Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
7.3.2.2	Elibrary.ru: научная электронная библиотека – Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

7.1	Учебная аудитория, оснащенная комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ
-----	---

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические рекомендации обучающимся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа является видом учебной деятельности обучающегося, который осуществляется во внеаудиторное время. Целью самостоятельной работы является углубленное усвоение учебного материала, развитие способностей, творческой активности, проявление индивидуального интереса к изучению отдельных тем и вопросов дисциплины. В процессе самостоятельной работы у обучающегося могут возникнуть вопросы, уяснить которые необходимо, используя индивидуальные консультации преподавателя.

Образовательные технологии самостоятельной работы включают в себя:

- проработку рекомендуемой литературы по темам программы; доработку конспектов лекций, работу с учебно-методическими материалами по дисциплине;
- предварительное ознакомление с темой занятий лекционного типа (лекцией и иными учебными занятиями, предусматривающими преимущественную передачу учебной информации), в соответствии с учебно-тематическим планом, позволяет лучше усвоить материал будущего занятия, разобраться в проблемных вопросах, активно работать на занятиях;
- проведение обучающимся самоконтроля усвоения тем дисциплины путем решения тестов, задач, заданий и упражнений, ответов на контрольные вопросы, содержащихся в оценочных и методических материалах по дисциплине.

В инклюзивном образовании по образовательным программам ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств имени А.Д. Крячкова» одними из основных условий сопровождения обучающихся с инвалидностью и особыми образовательными потребностями являются подготовленный педагогический состав, прошедший повышение квалификации по программе «Инклюзивное образование в образовательной организации высшего образования», владеющий методиками и приемами обучения и адаптации, возможности тьюторского сопровождения обучения куратором группы.

Для лиц с нарушением слуха в рамках образовательной программы используются возможности визуального представления кратких материалов лекций в формате презентаций, в которых в удобной и адаптированной верстке представлены краткие материалы дисциплин. Учебная аудитория, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием, при необходимости- персональными компьютерами (в комплекте) с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ

Для лиц с нарушением зрения в рамках образовательной программы с использованием электронной информационной образовательной среды (ЭИОС) ФГБОУ ВО НГУАДИ имеет версию сайта с минимальным уровнем доступности (А). Согласно ГОСТ Р 52 872 – 2012 «Требования доступности интернет-ресурсов для инвалидов по зрению»

Специфика преподаваемых дисциплин гуманитарного цикла на кафедре ГиСЭД не предполагает адаптации учебных материалов для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (ОДА).