

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 № 53 от 26.08.2024

УТВЕРЖДАЮ
Ректор НГУАДИ
_____ Н.В. Багрова

"_____" 202__ г.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И ОРГАНИЗАЦИЯМИ В КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЯХ (МОДУЛЬ)

Конфликтология и этика деловых коммуникаций рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Учебный план 42.04.01_2023_MagPiOplx

Направление подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль реклама и связи с общественностью в креативных индустриях

Квалификация Магистр

Форма обучения очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Часов по учебному плану 108

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

аудиторные занятия 46

самостоятельная работа 62

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	Недель	16 2/6		
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	30	30	30	30
Итого ауд.	46	46	46	46
Контактная работа	46	46	46	46
Сам. работа	62	62	62	62
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

Ст.преподаватель кафедры ГИСЭД, Дьячкова Н.В.

Рецензент(ы):

доктор культурологии , Профессор кафедры ГИСЭД, Парищукова Г.Б.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология и этика деловых коммуникаций

разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 528)

составлена на основании учебного плана:

42.04.01 Реклама и связи с общественностью

утвержденного учёным советом вуза от 26.08.2024 протокол № 53.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 26.08.2024 г. № 1

Срок действия программы: 2023-2025 уч.г.

Зав. кафедрой А.В.Дьячков

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Формирование позитивной позиции и конфликтной компетентности обучающихся на основе осознания существенных характеристик профессиональных, психолого-педагогических, бытовых конфликтов и осмысливания опыта их урегулирования. Для достижения поставленной цели определены следующие задачи: формирование у магистрантов теоретических представлений о конфликтологии как межпредметной 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:	Б1.О.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Знания, умения, навыки, творческие способности, полученные на предшествующем уровне образования
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Методы принятия управленческих решений
2.2.2	Планирование и реализация коммуникационных кампаний
2.2.3	Экзамен по модулю "Управление персоналом и организациями в креативных индустриях (модуль)"
2.2.4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Производственная практика. Преддипломная практика
2.2.6	Цифровые технологии в профессиональной сфере
2.2.7	Экзамен по модулю "Теория и практика маркетинговых коммуникаций (модуль)"

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

ПК-1: Способен организовать работу и руководить подразделениями (предприятиями) в сфере рекламы и связей с общественностью	
Знать:	
Уровень 1 Основы стратегического организационного планирования деятельности	
Уметь:	
Уровень 1	Разрабатывать и внедрять стратегические решения с учетом вопросов деловой этики

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	ПК-1.1.3 Методологию и методику системного и критического анализа проблемных ситуаций, стратегического управления.
3.2	Уметь:
3.2.1	ПК-1.2.3 Разрабатывать и содержательно аргументировать возможные стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов с учетом параметров социокультурной среды.
3.3	Владеть:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Конфликтология и этика деловых коммуникаций					
1.1	Конфликтология как наука, ее предмет и методы. Особенности становления отечественной и зарубежной конфликтологии. Ее современное состояние. /Лек/	1	4	ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.2	Этика делового общения /Лек/	1	4	ПК-1	Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.3	Практические занятия на отработку коммуникативных навыков в сфере деловой коммуникации /Пр/	1	14	ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	

1.4	Основные типы социальных конфликтов и их характеристика /Лек/	1	4	ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.5	Основные типы социальных конфликтов и их характеристика /Ср/	1	16	ПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.6	Общая теория конфликта.Профессиональный конфликт, его сущность и основные уровни его проявления /Лек/	1	4	ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.7	Общая теория конфликта.Профессиональный конфликт, его сущность и основные уровни его проявления /Ср/	1	20	ПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.8	Практические занятия на отработку коммуникативных навыков в сфере конфликтологии /Пр/	1	16	ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.9	Подготовка к контрольной работе /Ср/	1	24	ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1	
1.10	Написание контрольной работы /Контр.раб./	1	2	ПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 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

Промежуточный контроль успеваемости – контрольная работа.

Примерные задания для выполнения контрольной работы:

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 противоречия между ними

15. Стress, 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

Подробнее см. приложение 1 к рабочей программе дисциплины "Конфликтология и этика деловых коммуникаций"

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	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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
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: https://portal.nsuada.ru/course/view.php?id=1507
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: http://www.iprbookshop.ru/
7.3.2.2	Elibrary.ru: научная электронная библиотека – Режим доступа: https://elibrary.ru/

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).

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)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины (практики)

Управление персоналом и организациями в креативных индустриях (модуль)

Конфликтология и этика деловых коммуникаций

Учебный план: 42.04.01_2023_MagPiOplx

Направление подготовки (специальность): 42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль: Реклама и связи с общественностью в креативных индустриях

Составитель: старший преподаватель кафедры ГиСЭД
Дьячкова Н.В.

Рассмотрен и рекомендован
для использования в учебном процессе
на заседании кафедры Гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол от 26.08.2024 № 1
Зав. кафедрой ГиСЭД Дьячков А.В.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) включает материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Целью текущего контроля (ТК) и промежуточной аттестации (ПА) является контроль освоения запланированных по дисциплине знаний и умений, направленных формирование у обучающихся компетенций в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Код компетенции	Код и наименование индикаторов компетенций
ПК-1	ПК-1.1.3 Методологию и методику системного и критического анализа проблемных ситуаций, стратегического управления; ПК-1.2.3 Разрабатывать и содержательно аргументировать возможные стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов с учетом параметров социокультурной среды.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Оценочное средство 1. Тестовые задания по дисциплине «Конфликтология и этика деловых коммуникаций».

Тема 1. Конфликтология как наука, ее предмет и методы

Задание 1.

Прочтите вопрос и выберите правильный вариант ответа.

Что, в переводе с латинского, означает слово «Конфликт»?

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование

Задание 2.

Продолжите следующую фразу:

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;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоречия между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

Задание 3.

Продолжите следующую фразу:

Конфликтология – это:

- а) область клинической медицины, изучающая проявления, течение и причины психических заболеваний, методы их диагностики, лечения, профилактики и организации помощи людям с психическими заболеваниями и состояниями; (психиатрия)
- б) междисциплинарная область знания, изучающая закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня.

в) раздел науки, изучающий объективные закономерности, механизмы развития и функционирования человеческой психики, социальных групп. (психология)

Задание 4.

Выберите все правильные варианты ответа

Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

Задание 5.

Продолжите следующую фразу:

Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

Задание 6.

Выберите все правильные варианты ответа

Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
- б) конфликт присущ человеку как и всем животным
- в) конфликт функционален для социальных систем,
- г) созиателен
- д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы

Задание 7.

Продолжите следующую фразу:

Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

Задание 8.

Продолжите следующую фразу:

Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

Задание 9.

Продолжите следующую фразу:

Конфликтогены — это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

Тема 2. Этика делового общения

Задание 10.

Продолжите следующую фразу:

Этика делового общения в конфликтологии – это:

- а) система правил и норм, которые помогают управлять конфликтами и предотвращать их в деловой среде;
- б) совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности; (психология)
- в) правила и нормы поведения, которые способствуют успеху в деловых отношениях.

Задание 11.

Прочтите вопрос и выберите правильный вариант ответа.

Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»?

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

Задание 12.

Продолжите следующую фразу:

Причины конфликтной ситуации в деловой среде могут быть следующие:

Тема 3. Этика делового общения

Задание 13.

Продолжите следующую фразу:

Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

Задание 14.

Продолжите следующую фразу:

Социальный конфликт это:

Тема 4. Общая теория конфликта. Профессиональный конфликт, его сущность и основные уровни его проявления

Задание 15.

Прочтите вопрос и выберите правильный вариант ответа.

Какой вид взаимодействия человека, является конфликтогенным по своей сути?

- а) «человек – машина»;
- б) «человек – техника»;
- в) «человек – человек»;
- г) «человек – природа».

Задание 16.

Продолжите следующую фразу:

Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организаций;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организаций и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

Задание 17.

Ответьте на вопрос

Назовите основные объективные причины возникновения конфликтов в организации.

Задание 18.

Выберите все правильные варианты ответа

Стратегические методы разрешения конфликта:

- а) планирование социального развития;
- б) конкретные требования к работе каждого;
- в) система поощрения за инициативу;
- г) добросовестность.

Задание 19.

Выберите все правильные варианты ответа

Для успешного разрешения конфликта необходимы следующие условия:

- а) своевременное выявление причин конфликта;
- б) определение деловой зоны конфликта;
- в) причины, проявления интересов, цели конфликтующих сторон;
- г) взаимное стремление сторон преодолеть противоречия;
- д) совместный поиск путей преодоления конфликта.

Задание 20.

Продолжите следующую фразу:

Пути решения профессионального конфликта могут быть следующие:

Критерии оценивания теста:

Максимальное количество баллов – 40

Не сформирован менее 51 % баллов (неудовлетворитель- но)	Пороговый уровень 51-70% баллов (удовлетворитель- но)	Базовый уровень 71-90% баллов (хорошо)	Продвинутый уровень 91-100 баллов (отлично)
0-20 баллов Компетенция не сформирована.	21-28 баллов Компетенция сформирована на	29-36 балла Компетенция сформирована на	37-40 баллов Компетенция сформирована на

У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.	пороговом уровне. Пороговый уровень дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач	базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам	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
--	---	--	---

3 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Данная дисциплина входит в модуль, который включает несколько связанных предметов, направленных на углубленное изучение выбранной области.

Управление персоналом и организациями в креативных индустриях (модуль)	
Дисциплина модуля	Форма промежуточной аттестации
Конфликтология и этика деловых коммуникаций	Экзамен
Маркетинговый анализ и аудит бизнес-процессов	
Управление проектами в креативных индустриях	
Планирование карьеры и основы лидерства	
Психология коммуникаций в креативных индустриях	

Экзамен – вид промежуточной аттестации, в результате которого обучающийся получает оценку по четырехбалльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Экзамен по модулю «Управление персоналом и организациями в креативных индустриях» включает в себя задания по каждой дисциплине модуля. Итоговая оценка является средним значением полученных результатов.

Оценочное средство: (контрольная работа) по дисциплине «Конфликтология и этика деловых коммуникаций».

Контрольная работа выполняется в виде решения трёх кейсов.

1. В вашей организации строгая дисциплина. Недопустимы безосновательные пропуски и не соблюдение трудового режима. Сотрудник вашего отдела (подчинённый) регулярно опаздывает на работу (20-30 минут), что вызывает вопросы у руководства организации к вам, поскольку вы – начальник отдела. Нареканий к исполнению обязанностей к вашему сотруднику нет – он всё выполняет вовремя.
2. Вы узнали, что сотрудник вашего отдела ходит к руководителю организации (вашему начальнику) и «докладывает» о делах в отделе. После вашего разъяснительного разговора с ним сотрудник идёт на конфликт, отказываясь подчиниться.
3. Вы работаете на аутсорсинге у крупной организации. Выполняете определённую работу по контракту. Работу вы выполнили в срок, но вам её не оплатили. На вопросы о сроках оплаты и выполнении договорных обязательств организация, с которой заключён договор, «кормит завтраками». Организация имеет высокий статус.
4. Объем текста: от 1 до 5 страницы формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал 1,0 или 1,5.
Файл – «формат любой»

Критерии оценивания контрольной работы

- 1) правильность ответа (отсутствие фактических и логических ошибок);
- 2) полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий);
- 3) обоснованность ответа (наличие аргументов);
- 4) логика изложения ответа (правильная последовательность изложения материала);
- 5) сопоставимость с эталонным ответом.

Критерии выставления оценки:

Не сформирована (неудовлетворительно)	Пороговый уровень (удовлетворительно)	Базовый уровень (хорошо)	Продвинутый уровень (отлично)
Компетенция не сформирована. У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.	Компетенция сформирована на пороговом уровне. Пороговый уровень дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач	Компетенция сформирована на базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам	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