Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра маркетинга и торгового дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.3.1 Психологические основы конфликтологии»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

(код и наименование направления подготовки)

Цифровые медиакоммуникации и связи с общественностью

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины *«Б1.Д.В.Э.3.1 Психологические основы конфликтологии»* рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра маркетинга и торгового дела
наименование кафедры

протокол № 8 от "6 " марта 2026г.

Заведующий кафедрой
Кафедра маркетинга и торгового дела _____ О.М. Калиева
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители
Доцент _____ Е.И. Комарова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
42.03.01 Реклама и связи с общественностью _____ О.М. Калиева
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
главный библиограф _____ Г.С. Гаевитис
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Комарова Е.И., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Формирование у обучающихся целостного представления о психологических основах конфликта, способах и механизмах возникновения и урегулирования конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучение психологических особенностей конфликтов в рекламной службе и службе по связям с общественностью;
- формирование осведомленности в области управления конфликтными ситуациями;
- формирование умения эффективно разрешать конфликтные ситуации в рекламной службе и службе по связям с общественностью.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.5 История России*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-1 Способен принимать участие в управлении и организации работы рекламных служб и служб по связям с общественностью, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль рекламной работы, деятельности по связям с общественностью, оценивать эффективность рекламной деятельности и связей с общественностью	ПК*-1-В-1 ПК-1-В-1 Знает особенности взаимодействия участников рекламного процесса	**Знать:** закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов в профессиональной сфере, принципы и технологии управления конфликтами. **Уметь:** осуществлять эффективное взаимодействие при планировании и оперативном контроле рекламной работы в рекламных службах и службах по связям с общественностью **Владеть:** навыком эффективного разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной сфере

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**180**	**180**
Контактная работа:	**52,25**	**52,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- написание реферата (Р);* *- комплексное практическое задание;* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- изучение разделов курса в системе электронного обучения;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**127,75**	**127,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретико-методологические основы конфликтологии: психологические аспекты	46	6	8	-	32
2	Организационно-управленческий конфликт	44	4	8	-	32
3	Управление конфликтным взаимодействием	44	4	8	-	32
4	Конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций	46	4	10	-	32
	Итого:	180	18	34		128
	Всего:	180	18	34		128

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Психологическое содержание конфликта

Конфликт и его основные характеристики. Предмет конфликта. Условия протекания конфликта. Структура и этапы конфликта. Образы конфликтной ситуации. Причины, факторы, функции конфликта. Действия участников конфликта. Подходы к типологии и классификации конфликтов. Типы конфликтных личностей. Психологические теории конфликта. Основные виды психокоплексов в управлении конфликтом.

Раздел 2 Организационно-управленческий конфликт

Понятие организационно-управленческого конфликта. Разновидности организационно-управленческого конфликта. Истоки организационно-правовых конфликтов. Межличностные и межгрупповые конфликты. Специфика проявления организационно -управленческих конфликтов. Методы разрешения организационно-управленческих конфликтов.

Раздел 3 Управление конфликтным взаимодействием

Специфика конфликтного взаимодействия. Динамика конфликта. Стили (стратегии) поведения в конфликте. Основные направления деятельности в управлении конфликтами. Прогнозирование и предупреждение конфликта. Формы завершения конфликта. Разрешение и урегулирование конфликта. Управление конфликтами.

Раздел 4 Конструктивные способы управления конфликтными ситуациями

Спор как элемент конфликтной ситуации. Спор, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Техники убеждения и методы аргументации в процессе спора. Критика и ее место в процессе спора. Характеристика созидателей критики. Уловки в споре и способы защиты от них. Переговоры как инструмент разрешения конфликта. Особенности переговоров. Этапы переговоров. Правила, приемы и принципы ведения переговоров. Техника и тактика ведения переговоров. Этика переговоров.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Конфликт и его основные характеристики. Предмет конфликта.	2
2	1	Условия протекания конфликта. Структура и этапы конфликта.	2
3	1	Структура и этапы конфликта. Образы конфликтной ситуации.	2
4	1	Причины, факторы, функции конфликта. Действия участников конфликта.	2
5	2	Понятие организационно-управленческого конфликта. Разновидности организационно-управленческого конфликта.	2
6	2	Межличностные и межгрупповые конфликты.	2
7	2	Специфика проявления организационно - управленческих конфликтов.	2
8	2	Методы разрешения организационно-управленческих конфликтов.	2
9	3	Специфика конфликтного взаимодействия. Динамика конфликта.	2
10	3	Стили (стратегии) поведения в конфликте	2
11	3	Прогнозирование и предупреждение конфликта.	2
12	3	Управление конфликтами.	2
13	4	Спор как элемент конфликтной ситуации.	2
14	4	Техники убеждения и методы аргументации в процессе спора.	2
15	4	Критика и ее место в процессе спора. Характеристика созидателей критики.	2
16	4	Переговоры как инструмент разрешения конфликта. Особенности переговоров.	2
17	4	Техника и тактика ведения переговоров. Этика переговоров.	2
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Зубова, Л. В. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности / Л. В. Зубова, А. А. Кириенко ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 1.89 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2021. - 183 с. - Загл. с тит. экрана. - AdobeAcrobatReader 6.0 - http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/140485_20210305.pdf

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 236 с. : ил.,

схем. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-05310-8. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. Сухов, А. Н. Социальная конфликтология : учебное пособие / А. Н. Сухов. – Москва : Юнити-Дана, 2021. – 256 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615769. – ISBN 978-5-238-03437-9. – Текст : электронный.

2. Табачникова, А. А. Конфликтология : методическое пособие : [16+] / А. А. Табачникова ; Президентская академия. – Москва : Дело, 2024. – 80 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=715016. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-85006-567-6. – Текст : электронный.

3. Организационное поведение (курс лекций, практикум, тесты) : учебное пособие : [16+] / Э. А. Понуждаев, И. Б. Выпряжкина, Н. Ю. Марошина, Т. А. Бадикова. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 376 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696513

5.3 Периодические издания

Психология : журнал. - М. :Агенство "Роспечать"

Психология. Социология. Педагогика : журнал. - Москва : ИНГ

Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология : журнал. - Москва : Агентство "Роспечать"

Психология : реферативный журнал: вып. свод. тома. - М. :ВИНиТИ

Мир психологии : журнал. - Москва : Агентство «Роспечать»

Вопросы психологии : журнал. - Москва : ООО «Вопросы психологии»

5.4 Интернет-ресурсы

https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление конфликтами и стрессами в организации»;

https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Конфликтология»;

https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Психология межгрупповых отношений».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.