

*Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление конфликтами в связях с общественностью»

Направление подготовки 42.03.01 Реклама и
связи с общественностью

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Год начала подготовки - 2024

Утверждена в составе ОПОП

Владикавказ 2024

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины *Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часа (2 з.е.)*

	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Курс	3	
Семестр	6	
Лекции	14	
Практические (семинарские) занятия		
Лабораторные занятия		
Консультации		
Итого аудиторных занятий	14	
Самостоятельная работа	58	
Курсовая работа		
Форма контроля		
Экзамен		
Зачет	6	
Общее количество часов	72	

2. Цели освоения дисциплины **Цель**

дисциплины – подготовка бакалавров по связям с общественностью, владеющих знаниями основных принципов предупреждения конфликтов, закономерностей возникновения, протекания и завершения конфликтных ситуаций, методов профилактики и воздействия на мотивы и поведение участников конфликтов.

Основные задачи дисциплины: – овладеть методами изучения индивидуально-психологических особенностей личности с целью выявления их конфликтности; – овладеть методами изучения социально-психологических явлений в коллективе с целью оценки социально-психологического климата в нем; – научиться применять структурные и персональные методы анализа конфликтов; – изучить принципы организации переговорного процесса по разрешению конфликта. *Все цели и задачи дисциплины соотнесены с общими целями ОПОП ВО и профессиональных стандартов:* Профессиональный стандарт 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. N 629н, с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. N 727н Профессиональный стандарт

06.009 «Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации», утвержденный приказом Министерства труда и

социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 5 2014 г. N 535н; **Место дисциплины в структуре ОПОП** Дисциплина относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью Б1.О. 30 Настоящий курс читается студентам направления

42.03.01 Реклама и связи с общественностью во втором семестре третьего курса. Для освоения материала курса студенты должны иметь хорошую подготовку в пределах программы средней школы и обладать развитыми познавательными

установками. Изложение материала строится с учетом того, что студенты прослушали и успешно усвоили следующие курсы из учебного плана бакалавриата:

«Проектная деятельность в связях с общественностью и рекламе»,

«Коммуникационный менеджмент», «Теория и практика массмедиа» и т.д. Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями: ● способен учиться, приобретать новые знания, умения, в том числе в области, отличной от профессиональной; ● способен оценивать потребность в ресурсах и планировать их использование при решении задач в профессиональной деятельности; ●

способен работать с информацией: находить, оценивать и использовать информацию из различных источников, необходимую для решения научных и профессиональных задач (в том числе на основе системного подхода); ● способен освоить простейшие приемы съемки на камеру и

мобильные устройства; ● способен работать в простейших монтажных программах; ● способен вести исследовательскую деятельность, включая анализ проблем, постановку целей и задач, выделение объекта и предмета исследования, выбор способа и методов исследования, а также оценку его качества; ● способен критически оценивать и переосмысливать накопленный опыт (собственный и чужой), рефлексировать профессиональную и социальную деятельность; ● простейшие приемы съемки на камеру и мобильные устройства. Предлагаемый данной дисциплиной материал объективно востребован учебным процессом на любом уровне. Сознательное освоение слушателем излагаемого теоретического материала предполагает не только аргументированное изложение соответствующего дидактического материала преподавателем, но и владение навыками аргументационного восприятия речи слушателем. К тому же, критический анализ идей в изучаемых дисциплинах предполагает умение анализировать структуру, правильность и полноту аргументации рассматриваемых концепций.

При освоении данной дисциплины студенты должны полностью или частично должны продемонстрировать обобщенные трудовые функции: **Требования к результатам освоения дисциплины (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины(модуля))**

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
06.013 Специалист по информационным ресурсам	А	Техническая обработка и размещение информационных ресурсов на сайте	4	Ввод и обработка текстовых данных	A/01.4	
				Сканирование и обработка графической информации	A/02.	
				Ведение информационных баз данных	A/03.	
				Размещение информации на сайте	A/04.	
	В	Создание и редактирование информационных ресурсов	5	Поиск информации по тематике сайта	B/01.	
				Написание информационных материалов для сайта	B/02.	
				Редактирование информации на сайте	B/03.	
				Ведение новостных лент и представителей в социальных	B/04.	

				сетях Модерирован ие обсуждений на сайте, форуме и социальных сетях	В/ 05.	
	C	Управление (менеджмент) информацион ны м и ресурсами	6	Организация работ по созданию и редактирован ию контента	C/ 01.	
				Контроль за наполнением сайта	C/ 03.	
				Анализ информацион ны	C/ 05.	
				х потребностей посетителей сайта		
				Подготовка отчетности по сайту	C/06. 5	
				Поддерж ка процессов модернизаци и продвижения сайта	C/07. 5	
06.009 Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации	A	Организаци я распространени я продукции СМИ	5	Организ ация проведение подписной кампании	A/03.5	
	B	Организаци я распростран ения продукции	6	Организац ия маркетинг овых исследова	B/01.6	

		СМИ	ний области СМИ		
			Разработка маркетингово й стратегии для продукции СМИ	В/02.6	
			Организация мероприятий, способствую щих увеличению продаж продукции СМИ	В/03.6	
			Контроль и оценка эффективнос ти результатов продвижения продукции СМИ	В/04.6	

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.
В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать

следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-2.	Способен учитывать тенденции развития общественных и государственных институтов для разностороннего освещения в создаваемых медиатекстах и (или) медиапродуктах, и (или) коммуникационных продуктах
ОПК-7	Способен учитывать эффекты и последствия своей профессиональной деятельности, следуя принципам социальной ответственности

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-2	Знает систему общественных и государственных институтов, механизмы их функционирования и тенденции развития	Способен учитывать основные тенденции развития общественных и государственных институтов при создании текстов рекламы и связей с общественностью и/или коммуникационных продуктов.	
ОПК-7	Знает цеховые принципы социальной ответственности, типовые эффекты и последствия профессиональной деятельности социальной ответственности и этическими нормами, принятым профессиональным сообществом	Осуществляет отбор информации, профессиональных средств и приемов рекламы и связей с общественностью в соответствии с принципами	

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей

профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей). Общим средством

контроля является введенная в университете балльно-рейтинговая система оценки успеваемости студентов направлений бакалавриата.

7 семестр									
Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Количество баллов		Литература
		Л	П	Содержание	Часы		по	теме	
1	Конфликтология как наука. Понятие, предмет и объект конфликтологии. Функции конфликтологии в обществе и ее связь с другими науками. Понятие конфликта, его функции, классификация, структура и динамика. Понятие конфликта. Границы конфликта. Функции конфликтов. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта.	2		Самостоятельная работа с книгой	4	Аналитическая записка	0	5	[1], [2],
2									
3	Межгрупповые			Подбор	10	Доклад с презентацией			[1],[3]

4	<p>конфликты. Особенности межгрупповых конфликтов, их формы и типология. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов и их феномены.</p> <p>Последствия межгрупповых конфликтов. Управление конфликтами и способы выхода из конфликтов.</p> <p>Массовые конфликты. Формы</p>	2	<p>материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа</p> <p>Разработка мультимедийной презентации</p>			0	5	
---	---	---	---	--	--	---	---	--

	и причины массовых конфликтов. Политические конфликты..								
5	Социальная напряжённость. Понятие социальной напряжённости, основные факторы и предпосылки ее возникновения в обществе. Уровни и стадии социальной напряжённости.	2		Составление глоссария	4	Терминологический диктант	0	5	[1], [2]
6	Предконфликтная ситуация и социальная напряжённость. Формы проявления социальной напряжённости. Снятие социальной напряженности. Управление конфликтом: прогнозирование, профилактика, предупреждение. Конфликтологическая компетентность личности. Прогнозирование конфликта. Профилактика конфликта. Технология предупреждения конфликта.			Самостоятельная работа с источниками	6	Написание аналитической записки		5	[1], [4]
7	Разрешение конфликтов.			подготовить основной	6	Кейс-задача			[1], [2]

8	Предпосылки успешного разрешения конфликта. Способы и методы разрешения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Этапы	2	текст с вопросами для обсуждения:;) подобрать приложения с подборкой различной информации,			0	5	[1], [2]
---	--	---	--	--	--	---	---	----------

	разрешения конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликта.			передающей общий контекст кейса (документы, публикации, фото, видео и др.); предложить возможное решение проблемы.					
9.	1-я рубежная письменная контрольная работа							25	
10.	Анализ конфликта. Проблемы, решаемые в конфликте (содержательные проблемы, эмоциональные проблемы, псевдосодержательные проблемы). Методы диагностики причин конфликтов. Построение вероятностных моделей (хода конфликта, результатов конфликта). Построение модели развития и последствий конфликта.	2		Информационный поиск	8	Написание реферата	0	10	[1], [3]
11.									[1], [2], [4]
12.	Динамика конфликта. Социальный конфликт как процесс, этапы его развертывания. Социальная напряженность. Структура конфликтной ситуации. Фазы стадии развития конфликтов.	2		Составление тематического портфолио работ	6	Портфолио		5	[1], [4]
13.									[1], [2]

14.		2			8	Кейс-задача		10	[1], [2]
------------	--	---	--	--	---	-------------	--	-----------	-----------------

5.	1	<p>Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.</p> <p>Информационное противоборство в конфликте. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Этапы ведения переговоров: подготовка к переговорам; непосредственный процесс их ведения; анализ результатов переговоров и выполнение достигнутой договоренности. Методы ведения переговоров: метод позиционного торга; метод принципиальных переговоров. Посредничество в переговорах. Роль информации в конфликте.</p> <p>Информационная модель конфликтной ситуации. Матрица Джохары.</p> <p>Информационное противостояние в условиях психологической войны.</p>		<p>подготовить основной текст с вопросами для обсуждения, подобрать приложения с подборкой различной информации, передающей общий контекст кейса (документы, публикации, фото, видео и др.); предложить возможное решение проблемы.</p>					[1], [2],[3]
6.	1	2-я рубежная письменная контрольная работа		Самостоятельная подготовка к зачету	8			25	

	ИТОГО	4 ¹		8 ⁵		0 ¹	00	
--	--------------	----------------	--	----------------	--	----------------	----	--

3. Примечания - Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов. - В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в

рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

4. Образовательные технологии

Лекции, лекции-беседы, практические занятия, самостоятельная работа студентов. Используются творческие задания, разработка проектов, исследовательский метод обучения, круглые столы, диспуты, семинары, презентации.

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия в форме с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype и др.)

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для самостоятельной работы:

Самостоятельная работа обучающегося является основным средством овладения учебным материалом в время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач; – работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами; – выступления с докладами, сообщениями на занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторения лекционного материала;
- подготовки к практическим занятиям; – изучения учебной и научной литературы;
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий, монографий и статей, а также официальных материалов, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание обучающегося на предметные и именные указатели. Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого обучающийся знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции. Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит

глубже усвоить предмет изучения и

более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемой дисциплины. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь: – сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим обучающимся.

Методические рекомендации по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине «Управление конфликтами в связях с общественностью» для обучающихся

Общие методические указания по самостоятельной подготовке к практическим занятиям могут быть следующими. Во-первых, готовясь к практическому занятию, надо прочитать и обдумать доработанный конспект лекций. Если остались какие-либо непонятные вопросы, их можно поставить на занятии или получить консультацию у преподавателя. Во-вторых, завершить изучение и конспектирование источников, которые рекомендованы к теме занятия, придерживаясь тех советов по конспектированию, которые были рассмотрены выше. Наметить для себя одно-два положения из конкретного источника или его конспекта, которые можно использовать в устном выступлении. В-третьих, составить небольшие схемы-конспекты или тезисы ответов на вопросы практического занятия. Обдумать их устное раскрытие, обратившись к конспектам лекций, к основной литературе, а также к учебнику. В-четвертых, самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям может состоять и в написании краткого текста выступления (сообщения) по всем вопросам плана занятия.

Подготовка текстов выступлений закрепляет усвоение знаний, способствует приобретению навыков составления письменных материалов, шлифует и делает более точным мышление и язык, укрепляет уверенность в освоении конкретной темы.

Главным критерием качества подготовки обучающегося к практическому занятию является его готовность принять участие в обсуждении всех вопросов плана занятия и высказать свое мнение по ним. Содержательная и творческая самостоятельная работа по улучшению конспектов лекций, изучению и конспектированию основной и дополнительной литературы, работа с учебниками и учебно-методическими пособиями, плодотворная подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольных заданий обучающимися существенно облегчает подготовку к аттестации по дисциплинам.

Предварительно подготовленные письменные материалы, устные выступления на практических занятиях составляют ту основную интеллектуально-информационную базу, которая позволит обучающемуся продемонстрировать глубокое и прочное усвоение

программного материала. Контрольная работа – это письменная работа, в которой раскрываются определенные вопросы, заданные преподавателем с целью оценки качества усвоения обучающимися отдельных, наиболее важных разделов, тем и проблем изучаемой темы, умения решать конкретные теоретические и практические задачи. Обучающимся заочной формы обучения необходимо помнить, что основанием допуска к сдаче зачета и экзамена является наличие выполненных, должным образом оформленных и представленных на кафедру журналистики и связей с общественностью контрольных работ, объем и количество которых определяется преподавателем индивидуально, исходя из успеваемости обучающегося по конкретному предмету.

Выполненные контрольные работы представляются на кафедру в день сдачи экзамена или зачета. Самостоятельная работа по подготовке к экзамену или зачету призвана лишь систематизировать, уточнить, упорядочить уже приобретенные знания, навыки и умения, упрочить интеллектуальную и психологическую готовность успешного прохождения аттестации по учебной дисциплине.

Методические рекомендации по самостоятельному освоению пропущенных тем дисциплины

Преподаватель называет обучающемуся даты пропущенных занятий и количество пропущенных учебных часов. Форма отработки обучающимся пропущенного занятия выбирается преподавателем. На отработку занятия обучающийся должен явиться согласно расписанию консультативных часов преподавателя, которое имеется на кафедре. При себе обучающийся должен иметь выданное ему задание и отчет по его выполнению.

Отработка обучающимся пропущенных лекций проводится в следующих формах:

1) самостоятельное написание краткого реферата по теме пропущенной лекции с последующим собеседованием с преподавателем;

2) самостоятельное написание обучающимся конспекта лекции с последующим собеседованием с преподавателем. Как правило, отработка пропущенной лекции должна быть осуществлена до рубежного тестирования по соответствующей теме учебной программы.

Отработка пропущенного практического занятия проводится в следующей форме:

- самостоятельная работа обучающегося над вопросами занятия с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем. Если пропущено практическое занятие, то оно отрабатывается одним из следующих способов:

- обучающийся посещает практическое занятие по этой же теме с обучающимися другой учебной группы,

- обучающийся приходит на практическое занятие по пропущенной теме в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу и отвечает на вопросы преподавателя. Пропущенные практические занятия должны отрабатываться своевременно, до рубежного контроля (контрольная аттестация) по соответствующему разделу учебной дисциплины. Преподаватель, согласно графику консультативных часов, принимает отработку пропущенного занятия у обучающегося, делает соответствующую отметку. Отработка засчитывается, если обучающийся демонстрирует зачетный уровень теоретической осведомленности по пропущенному материалу.

Обучающемуся, получившему незачетную оценку, отработка не засчитывается. Зачетный уровень теоретической осведомленности заключается в том, что обучающийся свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами. Обучающиеся допускаются к зачету и экзамену по дисциплине при условии отработки всех занятий, предусмотренных учебным планом данного семестра по данной дисциплине.

Обучающемуся, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график

индивидуальной работы, согласованный на кафедрах и утвержденный деканом факультета.

Подготовка к промежуточной аттестации: При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно: - внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них; - внимательно прочитать рекомендованную литературу; - составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов.

Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что

разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытаться объективности оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины. Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой. При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала. Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия. Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими. Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам. Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.
2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;

выделить ключевые слова в тексте;

постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования. Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно неувидеть главного.

Методические рекомендации по написанию доклада (реферата)

1. Общие положения

1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании доклада по заданной теме обучающийся составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько обучающихся, между которыми распределяются вопросы выступления.

2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и обучающийся.

2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

3. Этапы работы над докладом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников. 3.4. Обработка и систематизация информации.

3.5. Разработка плана доклада. 3.6. Написание доклада.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

4. Структура доклада:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

5. Структура и содержание доклада

5.1. Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательно соответствовать поставленным задачам.

5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

5.5. Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу.

6. Требования к оформлению доклада

6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

7. Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;

- соответствие содержания теме;

- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;

- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно- практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

Методические рекомендации для студентов по составлению презентаций

Цель методических рекомендаций – помочь студентам в создании презентаций. В рекомендациях освещены вопросы по составлению презентации, созданию ее и подготовке эффектного выступления.

Данные методические рекомендации предназначены для студентов факультета журналистики СОГУ. Цель методических рекомендаций – помочь студентам в создании презентаций. В рекомендациях освещены вопросы по составлению презентации, созданию ее и подготовке эффектного выступления.

Задача педагога – помочь студентам в создании презентаций и представлении их в условиях функционирования информационных систем. Обучение студентов применению презентации результатов собственной деятельности способствует повышению качества обучения, развитию определенных коммуникативных способностей.

Мультимедийные презентации - это сочетание самых разнообразных средств представления информации, объединенных в единую структуру. Чередование или комбинирование текста, графики, видео и звукового ряда позволяют донести информацию в максимально наглядной и легко воспринимаемой форме, акцентировать внимание на значимых моментах излагаемой информации, создавать наглядные эффектные образы в виде схем, диаграмм, графических композиций и т. п.

Мультимедийные презентации обеспечивают наглядность, способствующую комплексному восприятию материала, изменяют скорость подачи материала, облегчают показ фотографий, рисунков, графиков, географических карт, исторических или труднодоступных материалов. Кроме того, при использовании анимации и вставок видеофрагментов возможно продемонстрировать динамичные процессы. Преимущество мультимедийных презентаций - проигрывание аудиофайлов, что обеспечивает эффективность восприятия информации: излагаемый материал подкрепляется

зрительными образами и воспринимается на уровне ощущений.

Создание презентации

Процесс презентации состоит из отдельных этапов:

1. Подготовка и согласование с преподавателем текста доклада
2. Разработка структуры презентации
3. Создание презентации в Power Point
4. Согласование презентации и репетиция доклада.

На первом этапе производится подготовка и согласование с преподавателем текста доклада.

На втором этапе производится разработка структуры компьютерной презентации. Учащийся составляет варианты сценария представления результатов собственной деятельности и выбирает наиболее подходящий.

На третьем этапе он создает выбранный вариант презентации в Power Point .

На четвертом этапе производится согласование презентации и репетиция доклада.

Цель доклада - помочь учащемуся донести замысел презентации до слушателей, а слушателям понять представленный материал. После выступления докладчик отвечает на вопросы слушателей, возникшие после презентации.

После проведения всех четырех этапов выставляется итоговая оценка.

Требования к формированию компьютерной презентации

Компьютерная презентация должна содержать начальный и конечный слайды; структура компьютерной презентации должна включать оглавление, основную и резюмирующую части;

каждый слайд должен быть логически связан с предыдущим и последующим; слайды должны содержать минимум текста (на каждом не более 10 строк); необходимо использовать графический материал (включая картинки),

сопровождающий текст (это позволит разнообразить представляемый материал и обогатить доклад выступающего студента);

компьютерная презентация может сопровождаться анимацией, что позволит повысить эффект от представления доклада (но акцент только на анимацию недопустим, т.к. злоупотребление им на слайдах может привести к потере зрительного и смыслового контакта со слушателями);

время выступления должно быть соотнесено с количеством слайдов из расчета, что компьютерная презентация, включающая 10— 15 слайдов, требует для выступления около 7—10 минут.

Подготовленные для представления доклады должны отвечать следующим требованиям:

цель доклада должна быть сформулирована в начале выступления;

выступающий должен хорошо знать материал по теме своего выступления, быстро и свободно ориентироваться в нем;

недопустимо читать текст со слайдов или повторять наизусть то, что показано на слайде;

речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа;

докладчику во время выступления разрешается держать в руках листок с тезисами своего выступления, в который он имеет право заглядывать;

докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией;

после выступления докладчик должен оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории (если вопрос задан не по теме, то преподаватель должен снять его).

Состав и качество применяемых для нужд компьютерной презентации средств автоматизации должны соответствовать требованиям специально оснащаемых учебных классов. Это оборудование обязательно должно включать компьютер, интерактивную доску.

Оценивание презентации

Оцениванию подвергаются все этапы презентации:

собственно компьютерная презентация, т.е. ее содержание и оформление;

доклад;

ответы на вопросы аудитории.

Консультирование студентов

Обучающийся в процессе выполнения проекта имеет возможность получить консультацию педагога по реализации логической технологической цепочки:

1. Выбор темы презентации;
2. Составление плана работы;
3. Сбор информации и материалов;
4. Анализ, классификация и обобщение собранной информации;
5. Оформление результатов презентации;
6. Презентация;

.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных докладов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания*, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится дватаких контрольных мероприятия по графику.

Вопросы к	зачету	по	дисциплине
«Управление	конфликтами	в	связях с
общественностью»			

- 1 Понятие конфликта, источники и причины его возникновения. 2 Функции конфликтов, их позитивные и негативные проявления 3 Типология конфликтов
- 4 Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций. 5 Основные структурные элементы конфликтной ситуации.
- 6 Понятие конфликтогена, эскалация конфликтогенов. 7 Стили конфликтного поведения.
- 8 Понятие конфликтной личности, основные типы.
- 9 Способы разрешения межличностных конфликтов.
- 10 Динамика конфликта, фазы и стадии развития конфликтов. 11 Методы управления конфликтами.
- 12 Переговоры как метод урегулирования конфликта. 13 Структурные методы управления конфликтами.
- 14 Универсальные принципы управления конфликтами. 15 Методы профилактики конфликтов.

Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы
Предусмотрены аудиторные письменные работы в рамках контролируемой самостоятельной работы студентов по темам.

1. Работа с понятийным аппаратом и составление словаря ключевых терминов.
2. Написание реферата-обзора по темам курса с использованием обязательной литературы учебных пособий.

3. Разработка презентации.
4. Подготовка к защите проекта. Тема согласовывается с преподавателем.

Контрольные задания

1 Проанализируйте структурные элементы указанного конфликта и выделите условия перерастания конфликтной ситуации в конфликт.

2 Дайте характеристику стадий и фаз развития указанного конфликта. Проанализируйте управление конфликтом через решение проблемы.

3 Охарактеризуйте выбор оптимальной модели развития и последствий указанного конфликта и определите цели управляемого конфликта.

4 Какие методы Вы используете для разрешения межличностного конфликта.

5 Выделите цели и проанализируйте структурные методы управления конфликтами. 6 Систематизируйте основные типы конфликтов и опишите их характеристики.

7 Проанализируйте роль информации в конфликте. Выделите факторы, влияющие на искажение информации.

8 Выделите отрицательные последствия стрессов конфликтного взаимодействия и назовите методы нейтрализации стрессов.

9 Проанализируйте взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний

10 Проанализируйте роль PR менеджера в управлении конфликтами и назовите основные направления его деятельности

11 Выделите основные критерии последствий конфликта и определите направление действий, направленных на уменьшение вероятности возникновения конфликтов.

12 Выделите, какое место в системе управления организацией занимает управление конфликтами и стрессами.

13 Проанализируйте роль руководителя в конфликте и сравните участие руководителя как посредника в конфликте, или как его субъекта.

14 Проведите классификацию указанного конфликта в соответствии с определенными критериями.

15 Проанализируйте указанную конфликтную ситуацию, используя картографический метод.

16 Проанализируйте процесс возникновения, развития и взаимосвязи элементов конфликта, как структуры и процесса.

17. Проведите анализ динамики развития указанного конфликта, определяя стадии и фазы.

18 Разработайте три вероятностные модели развития и последствий указанного конфликта.

19. Проведите выбор оптимальной модели развития и последствий конфликта.

Контрольная работа: содержание и примерные темы

Контрольная работа выполняется на заочном отделении специальности и является важным этапом самостоятельной работы студента, позволяющей углубить и расширить теоретические и практические знания по дисциплине. Работа выполняется по вариантам соответственно последней цифре зачетной книжки или по согласованию с преподавателем, тему контрольной работы студент выбирает из утвержденного кафедрой рекомендуемого перечня тем по учебной дисциплине. Студенту рекомендуется выбирать тему контрольной работы, соответствующую его профессиональным или научным интересам, в которой он наилучшим образом ориентируется.

Объем работы 12 - 20 страниц с учетом полного раскрытия темы. Применяются следующие параметры: формат листа – А4, шрифт – TimesNewRoman, размер – 14, межстрочный интервал – 1,5. Поля: верхнее – 25 мм, нижнее – 25 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Формат А 4.

Контрольная работа включает в себя следующие разделы:

1. План
2. Введение
3. Основная часть (главы и параграфы)

4. Заключение
5. Список литературы.

При написании основной части контрольной работы внизу страницы приводится обычная сноска на использованную литературу и источники в такой форме:

1. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации / Ф.И. Шарков. Учебник для вузов. 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2009. – 591 с.

Студенты должны указать в конце работы список использованной литературы.

Вопросы для контрольного опроса №1

1 Раскройте понятие социального конфликта.

2 Что собой представляют социальные противоречия и социальные конфликты? 3 В чем заключаются причины возникновения и цели социального конфликта? 4 Перечислите функции социального конфликта в общественном развитии.

Вопросы для контрольного опроса №2

1 Перечислите основные типы конфликтов по различным критериям.

2 Перечислите основные типы конфликтов по критерию–вовлеченности людей в конфликт.

3 В чем заключаются особенности внутриличностных и межличностных конфликтов?

4 В чем заключается особенность конфликтов в группах и организациях? Вопросы для контрольного опроса №3

1 Дайте определение понятий; человек, индивид, личность, индивидуальность. 2 В чем заключаются особенности личности как источник конфликта?

3 Каким образом производится взаимосвязь типа темперамента, характера и конфликтности?

4 Охарактеризуйте основные типы конфликтных личностей. Вопросы для контрольного опроса №4

1 В чем заключаются причины возникновения межличностного конфликта? 2 Раскройте понятие конфликтогена.

3 Назовите основные типы конфликтогенов.

4 В чем заключается специфика способов сдерживания агрессии?

5 Дайте характеристику стилей конфликтного поведения и способов разрешения межличностных конфликтов.

Вопросы для контрольного опроса №5

1 Что собой представляют социальный конфликт как процесс?

2 Дайте определение понятий: конфликт, объект и предмет конфликта. 3 Дайте определение понятия социальная напряженность.

4 Назовите основные элементы структуры конфликтной ситуации. 5 Что собой представляют фазы и стадии развития конфликтов?

Вопросы для контрольного опроса №6

1 Назовите основные критерии, по которым группируются конфликты в организации.

2 В чем суть структурной и процессуальной модели описания конфликта? 3 Что такое инцидент?

4 Охарактеризуйте основные методы диагностики причин конфликтов.

5 Какие требования предъявляются к анализу и оценке последствий конфликта? Вопросы для контрольного опроса №7

1 Приведите определение понятия «управление конфликтом». 2 Назовите основные методы управления

конфликтом.

3 Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта». 4
Перечислите принципы управления конфликтами.

Вопросы для контрольного опроса №8

1. Назовите основные этапы ведения переговоров.
- 2 В чем суть посредничества в переговорах
- 3 В чем заключаются роль информации в конфликте?
- 4 Что собой представляет информационная модель конфликтной ситуации?

Темы рефератов и докладов

- 1 Межличностные конфликты в организации.
- 2 Роль типологических особенностей личности в возникновении конфликтных ситуаций.
- 3 Социально-трудовые конфликты.
- 4 Сотрудничество как способ предупреждения конфликтов.
- 5 Переговоры как оптимальный способ урегулирования конфликтов.
- 6 Профилактика конфликтов в организации.
- 7 Причины возникновения межэтнических конфликтов.
- 8 Методы профилактики конфликтов в организации.
- 9 Диагностика конфликтов в управленческой деятельности.
- 10 Посредничество в управлении конфликтами.
- 11 Методы управления конфликтами в организации.
- 12 Роль руководителя в управлении конфликтами.
- 13 Управление стрессами в организации.
- 14 PR как средство предотвращения конфликта.
- 15 PR как средство минимизации последствий конфликта.
- 16 Социальная напряженность и роль PR в предупреждении конфликта.
- 17 Роль PR менеджера в управлении конфликтами.
- 18 Разрешение коллективных трудовых споров.
- 19 Роль информации в управлении конфликтом.
- 20 Кризис и роль PR-специалиста в его разрешении.

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ.¹

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

<i>Форма контроля</i>	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-8 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Самостоятельных работ	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
Текущая оценка студента в течение 10-15 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Самостоятельных работ	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки.²

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1-я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ или указывается используемая при изучении данной дисциплины форма (письменная работа, коллоквиум, эссе и т.д.);

От 0 до 25 баллов (текущая оценка) – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов (текущая оценка) – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Промежуточный контроль:

Для экзамена:

За устный ответ на экзамене студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Экзамен».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

¹ Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры и специалитета в СОГУ. (в последней редакции от 08.07.20 г. Пр.№ 173)

² В соответствии с Положением о БРС оценивания обучающихся очной формы по

образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и специалитета в
ФГБОУ ВО СОГУ (от 05.03.2018 г., пр. № 47)

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Сумма баллов	Название	Числовой эквивалент
86 - 100	отлично	5
71-85	хорошо	4
56-70	удовлетворительно	3

Аналогично для зачета.

Оценивание ответа студента на зачете

<i>Характеристика ответа</i>	<i>баллы</i>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46 -50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	4 1-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	3 6-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	3 1-35

<p>Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.</p>	2 6-30
<p>Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе</p>	2 1-25
<p>отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.</p>	
<p>Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.</p>	1 -20
<p>Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.</p>	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций

<p>«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов)</p> <p>Компетенции не сформированы.</p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки несформированы.</p>	<p>«Минимальный уровень»(56-70 баллов)</p> <p>Компетенции сформированы.</p> <p>Сформированы базовые структуры знаний.</p> <p>Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.</p> <p>Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p>«Средний уровень»(71-85 баллов)</p> <p>Компетенции сформированы.</p> <p>Знания обширные, системные.</p> <p>Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий.</p> <p>Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p>«Высокий уровень»(86-100 баллов)</p> <p>Компетенции сформированы.</p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние.</p> <p>Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.</p> <p>Демонстрируется высокий уровень самостоятельно с т и, высокая адаптивность практического навыка</p>
Описание критериев оценивания			
<p>Обучающийся демонстрирует :</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе 	<p>Обучающийся демонстрирует :</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное 	<p>Обучающийся демонстрирует :</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; 	<p>Обучающийся демонстрирует :</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;

<p>на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</p> <p>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</p> <p>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</p> <p>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p>	<p>понимание сущности излагаемых вопросов;</p> <p>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p>- твердые знания теоретического материала.</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</p> <p>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</p> <p>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</p> <p>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</p> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на</p>	<p>- полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</p> <p>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</p> <p>- умение решать практические задания;</p> <p>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p>
<p>Оценка «неудовлетворительно» /незачтено</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «хорошо» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «отлично» / «зачтено»</p>

Примерные тесты для рубежной аттестации:

Список вопросов

теста Вопрос 1

Конфликт – это:

Варианты ответов

Любое несогласие

сторон Недоразумение

Столкновение, спор

Вопрос 2

Функциональные конфликты ведут:

Варианты ответов

К снижению эффективности в
организации К повышению эффективности
в организации К снижению личной
удовлетворенности

К сокращению группового
сотрудничества Вопрос 3

Конфликт между руководителем и исполнителем – это конфликт:

Варианты

ответов

Внутриличностны

й

Между личностью и
группой Межгрупповой

Межличностный

Вопрос 4

К какому способу управления конфликтом можно отнести убеждение:

Варианты

ответов

Педагогическому

Административном

у Психологическому

Вопрос 5

Компромисс – это стиль разрешения конфликтов, который заключается в том, что:

Варианты ответов

Стороны идут на уступки друг другу

При принятии решения партнеры могут оказывать друг на друга давление,
принуждение Одна из сторон стремится любым путем выйти из конфликтной ситуации

Вопрос 6

Дисфункциональный конфликт ведет:

Варианты ответов

К снижению эффективности в
организации К повышению эффективности
в организации К снижению личной

удовлетворенности

К сокращению группового
сотрудничества

Вопрос 7

Отсутствия согласия между двумя и более сторонами, это:

Варианты
ответов стресс
конфликт
делегировани
е харизма

Вопрос 8

Попытка заставить принять свою точку зрения любой ценой это:

Варианты
ответов
принуждение
сглаживание
уклонение
убеждение

Вопрос 9

Стресс – это:

Варианты ответов
Разные точки зрения у двух
людей Этап, предшествующий
конфликту
Психологическое или физическое
напряжение Снижение удовлетворенности

Вопрос 10

Из чего складывается конфликт?

Варианты ответов
конфликтной ситуации и инцидента
конфликтной личности и конфликтной
ситуации инцидента и конфликтной личности
совокупности источников конфликта
противоборствующих сторон

Вопрос 11

Выделите один из способов управления конфликтами

Варианты ответов
разъяснение требований к
работе решение проблемы
противоборство
разжигание инцидента
активизация
конфликтогенов

Вопрос 12

Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

Варианты
ответов нет

да
да, только для руководящих
работников да, для руководителей
нижнего звена да, для руководителей
высшего звена

Вопрос 13

Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении

правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?

Варианты
ответов
структурные
межличностные
внутриличностны
еорганизационные
провокационные
Вопрос 14

Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?

Варианты
ответов
структурные
межличностные
внутриличностны
еорганизационные
договорные
Вопрос 15

Каковы могут быть последствия конфликта в организации?

Варианты
ответов
негативные
позитивные
могут быть как негативные, так и позитивные
последствиянейтральные
прогно
зные
Вопрос 16

Конфликт в организации должен рассматриваться:

Варианты ответов
как свидетельство неблагополучия организации
как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее
развитиюкак доказательство слабости менеджмента
как позитивное
явление как
нежелательное явление

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации : [16+] / Ф.И. Шарков. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 488 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159> (дата обращения: 11.02.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02089-6. – Текст : электронный. с.

2. Теория и практика речевой коммуникации : практикум / авт.-сост. Е.Н. Красикова, А.С. Калашова ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2016. – 118 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459290> (дата обращения: 11.02.2021). – Текст : электронный.

3. Паршукова, Г.Б. Основы теорий коммуникаций: теории и модели коммуникаций : [16+] / Г.Б. Паршукова ; Новосибирский государственный технический университет.

– Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. –

71 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576452> (дата обращения: 11.02.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3287-7. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

1. Назарчук, А.В. Теория коммуникации в современной философии : учебное пособие / А.В. Назарчук. – Москва : Прогресс-Традиция, 2009. – 320 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97878> (дата обращения: 11.02.2021). – ISBN 5-89826-299-7. – Текст : электронный.

2. Каменева, В.А. Теория коммуникации (прагматический аспект) : учебное пособие / В.А. Каменева. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. – 168 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232504> (дата обращения: 11.02.2021). – ISBN 978-5-8353-1529-1. – Текст : электронный.

3. Шарков, Ф.И. Интегрированные коммуникации: массовые коммуникации и медиапланирование / Ф.И. Шарков, В.Н. Бузин ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 486 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112200> (дата обращения: 11.02.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01185-6. – Текст : электронный.

в) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

1. Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам ((требуется регистрация в библиотеке СОГУ):

2. Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ (ЭБД РГБ) (<https://dvs.rsl.ru>).

3. ЭБС «Университетская библиотека online» (<https://biblioclub.ru>).

4. ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» (<http://elibrary.ru>).

5. Универсальная баз данных East View (<https://dlib.eastview.com>). Логин: Khetagurov; Пароль: Khetagurov

6. ЭБС «Консультант студента». <http://www.studentlibrary.ru>

7. ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям (www.biblio-online.ru)

8. Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>).
 9. Справочная правовая система Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru/>).
- в) программное обеспечение, ЭБС, профессиональные базы и Интернет-ресурсы:**

- необходимый для обеспечения данной дисциплины комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, а также электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор:

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)	Страна-производитель
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
2.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
3.	OfficeStandard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
4.	Система тестирования SunravWEBClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)	Россия
5.	KasperksyEndpoint Security	До 22.01.2024	Россия
6.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№ от 22.01.2023 (действителен до 22.01.2025) с ОАО «Анти-Плагиат»	Россия
7.	Автоматизированная система «Управление –Деканат БРС»	Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611830 от 06.02.2015г.(бессрочно)	СОГУ
8.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)	СОГУ
9.	Услуги связи (доступ к сети интернет)	ООО Алком № AL-0044 от 01.02.2022г -31.12.2022г	Россия
10.	MOODLE	Бесплатное российское	США (бесплатное российское)
11.	Личный кабинет студента/сотрудника	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
12.	Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ(ЭБД РГБ)	https://dvs.rsl.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
13.	ЭБС"Университетская библиотека ONLINE"	https://biblioclub.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
14.	ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru»	http://elibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
15.	Универсальная баз данных EastView	https://dlib.eastview.com	США
16.	ЭБС «Консультант студента» Студенческая электронная библиотека по медицинскому и	http://www.studentlibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке	Россия

	фармацевтическому образованию, а также по естественным и точным наукам в целом.	СОГУ	
17.	ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям	www.biblio-online.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия

Профессиональные базы данных и Интернет-ресурсы:

Крупнейшая платформа для добрых дел (Платформа волонтеров России)	https://dobro.ru
Портал «Волонтеры.Ру»	https://volonter.ru

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: AdobeFlashPlayer 31; AdobeReader 10; Java 6.0; K-LiteCodecPack; Winrar; MicrosoftOffice 10; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; KasperskyEndpointSecurity для бизнеса	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина/Церетели, д. 19/16. Учебный корпус № 10 Ауд. 804
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: AdobeFlashPlayer 31; AdobeReader 10; Java 6.0; K-LiteCodecPack; Winrar; MicrosoftOffice 10; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; KasperskyEndpointSecurity для бизнеса	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина/Церетели, д. 19/16. Учебный корпус № 10 Ауд. 804
Библиотека, в том числе читальный зал: столы, стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение: AdobeFlashPlayer 31; AdobeReader 10; Java 6.0; K-LiteCodecPack; Winrar; MicrosoftOffice 10; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; KasperskyEndpointSecurity для бизнеса; Консультант плюс	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Церетели, 16
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина/Церетели, д. 19/16. Учебный корпус № 10

	Ауд. 811
--	----------

