

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра социально-культурных технологий

**УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры**

Протокол № 1 от 26.08.2022

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ТЕХНОЛОГИИ PR В КОНФЛИКТОЛОГИИ**

37.03.02 Конфликтология

Профиль «Социально-трудовые конфликты»

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины и уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Роль «Связей с общественностью» в современном обществе	ОПК-3	ОПК-3.3. Владеет: способностью использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах.	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2.	Тема 2. Правовое и этическое обеспечение деятельности в сфере связей с общественностью	ОПК-3	ОПК -3.1. Знает: факторы и причины конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность.	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3.	Тема 3. Коммуникация как процесс и структура	ОПК-3	ОПК -3.3. Владеет: способностью использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах.	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4.	Тема 4. Теория массовой коммуникации	ОПК-3	ОПК -3.1. Знает: факторы и причины конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос

			программ, снижающих конфликтность.	
5.	Тема 5. Понятие и коммуникативные функции имиджа в связях с общественностью	ОПК-3	ОПК -3.2. Умеет: разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия.	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, устный опрос
6.	Тема 6. Основные организационные структуры в связях с общественностью	ОПК-3	ОПК -3.3. Владеет: способностью использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах.	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, устный опрос
7.	Тема 7. Связи с общественностью в государственных структурах	ОПК-3	ОПК -3.3. Владеет: способностью использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах.	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, устный опрос
8.	Тема 8. Связи с общественностью в некоммерческих организациях	ОПК-3	ОПК -3.3. Владеет: способностью использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, устный опрос

			в социальных сообществах.	
9.	Тема 9. Сущность и особенности коммуникативных процессов в политике	ОПК-3	ОПК -3.1. Знает: факторы и причины конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность.	Доклады, практическое задание, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
10.	Тема 10. Информационное противоборство в конфликте. Переговорный процесс как способ разрешения споров.	ОПК-3	ОПК -3.2. Умеет: разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия.	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, устный опрос
11.	Тема 11. Разрешение различных типов конфликтов средствами PR	ОПК-3	ОПК -3.2. Умеет: разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия.	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, устный опрос
12.	Тема 12. Планирование и реализация PR-усилий в работе с	ОПК-3	ОПК -3.2. Умеет:	Доклады, практическое

	конфликтами		разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия.	задание, тесты, кейсы, письменный опрос
--	-------------	--	--	---

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания

Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы.

2. Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы.

3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы.

4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Критерии оценивания (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

- **«отлично»** – студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ;

- **«хорошо»** – студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала;

- **«удовлетворительно»** – студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении

программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала;

- «**неудовлетворительно**» – студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.

Шкала оценивания

Вид контроля	Форма отчетности и\или контроля	Максимально возможное количество баллов
Текущий контроль		70
	Тестирование	10
	Представление выполненной самостоятельной работы	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	10
	Контрольная работа и т.п.	10
Промежуточная аттестация	Экзамен	30
Всего по дисциплине		100

3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1.Тема 6.

Круглый стол

(с элементами деловой игры и диспута)

Тема 6. Основные организационные структуры в связях с общественностью.

1. Проблема.

Взаимодействие основных организационных структур в связях с общественностью (выявление конфликтогенов).

2.Концепция диспута

Формирование навыков коллективной и индивидуальной работы, умений выявлять конфликтогены в ходе рассмотрения взаимодействия основных организационных структур в связях с общественностью. Анализ роли PR менеджера в управлении конфликтами и основных направлений его деятельности.

3. Активная форма проведения круглого стола: преподаватель направляет обсуждение, а также подводит итоги.

Вопросы:

1. Функции и задачи PR-специалиста в работе с каналами СМИ (media relations).
2. Различия и сходство в работе специалиста по связям с общественностью и пресс-секретаря.

3. Профессиональные стандарты во взаимоотношениях со СМИ.

Кейс-задача

В июне на птицефабрике начался процесс банкротства, после чего разгорелся конфликт между работниками и руководством. Проблемы начали цепляться друг за друга. Когда на предприятие пришёл новый руководитель, то начались различные нарушения. В коллективном договоре прописана одна норма часов и оплата, а работодатель решил увеличить продолжительность рабочего времени и сократить без согласования с профкомом заработную плату, а заодно и не выплачивать сверхурочные. Кроме того, перестала выплачиваться зарплата. 28 сотрудников приняли участие в забастовке, где требовали выплаты зарплаты. Вскоре руководством были уволены инициаторы – 5 человек. Уволенные сотрудники подали иск в суд. К тому же более трех сотен подписей было собрано под письмом руководству «Российской аграрной группы» с просьбой выкупить предприятие у владельцев. Люди просят сохранить поголовье птиц, а также рабочие места на предприятии.

Профсоюзная организация решила защищать права работников птицефабрики. Сначала за столом переговоров, но это не помогло. Тогда профком стал обращаться в трудовую инспекцию и в прокуратуру. Такой профком не понравился работодателю, и тот решил «убрать с предприятия профсоюз как класс». Пока продолжался конфликт между теперь уже руководством и профсоюзом, предприятие было законсервировано. Цеха владельцы закрыли в декабре 2010 г. Была парализована работа около 20 цехов – каждый примерно на 30 тыс. голов. В феврале на фабрике забили последнюю птицу, в марте закончились работы по очистке производственных площадей. Сотрудники – почти 300 человек – отправлены в отпуск без содержания, на фабрике осталась лишь охрана.

Задания:

1. Определите состав участников конфликта.
2. Проанализируйте позиции и интересы сторон.
3. Предложите PR-мероприятия для управления конфликтом (в интересах одной из сторон).

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамену)

1. Связи с общественностью и конфликтология: взаимосвязь и взаимовлияние наук.
2. Экономические, политические, идеологические и социальные факторы возникновения PR как науки.
3. Зарождение связей с общественностью в США и пропагандистская деятельность в СССР.
4. Роль СО в современном гражданском обществе и рыночной экономике.
5. Соотношение понятий PR, «реклама», «пропаганда» и «маркетинг».
6. Афинский и Лиссабонский кодексы IPRA, Римская Хартия ICCO и АКOC,
7. Кодекс профессиональных стандартов PRSA, Декларация этических принципов PACO.
8. Коммуникация как процесс и структура.
9. Линейная модель коммуникации модель Г. Лассауэлла.
10. Влияние языка на мышление и поведение человека.
11. Семиотическая и семантическая характеристика слова.
12. Теория массового общества и роль средств массовых коммуникаций.
13. Теория социальной ответственности СМИ
14. Роль PR в государственной системе.

15. Имидж: содержание и роль в процессе коммуникации.
16. Определение понятий «лидеры общественного мнения» и «группы особых интересов», экономическое, финансовое сообщество, политическая, социокультурная, клерикальная, профессиональная среда.
17. Основные организационные структуры в СО: независимый консультант-эксперт, корпоративный PR-департамент, типовое агентство, консалтинговая фирма по СО, независимая международная компания, международная сеть агентств.
18. Модели связей с общественностью в государственных организациях.
19. Роль политической коммуникации в обществе и ее основные функции.
20. Понятие политического консалтинга. Политическое консультирование: типы, виды и формы. Специфика политического консультирования.
21. Роль информации в конфликте.
22. Информационная модель конфликтной ситуации.
23. Окно Джохари и его применение в разрешении конфликтов
24. Роль и функции PR-специалиста в проведении переговоров.
25. Роль связей с общественностью в разрешении социально-трудовых конфликтах
26. Разрешение педагогических конфликтов средствами PR
27. Конфликты в политике и СО.
28. Использование PR-средств в работе с религиозными конфликтами.
29. Профилактика этнических конфликтов путем обращения к технологиям PR.
30. Профилактика конфликтных ситуаций и достижение конструктивного диалога в коллективе путем использования технологий PR.
31. Применение инструментов связей с общественностью в процессе реализации конструктивных, деструктивных и конформистских технологий разрешения конфликтов.
32. PR и конфликты в международных отношениях.
33. Кризис в организации как причина возникновения конфликтов.
34. Понятие PR-кампании, ее цели и значение в разрешении конфликтов.
35. Исследовательская и аналитическая работа при разработке PR-кампаний.
36. Планирование и подготовка мероприятий в рамках кампаний.
37. Реализация основных PR-мероприятий в разрешении конфликтов.
38. Медиапланирование в проведении PR-кампании.
39. Оценка эффективности PR-кампаний в разрешении конфликтов.
40. Public relations в конфликтах как вид антикризисного PR.

