



**Частное учреждение высшего образования  
«Институт государственного администрирования»**

---

**Кафедра государственного администрирования**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

П.Н. Рузанов

«26» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ И  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ»**

**Направление подготовки:**

**38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

**профиль:**

**«Государственное и муниципальное управление в социальной сфере»**

**Квалификация – бакалавр**

**Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2021 г.

Рабочая программа по дисциплине **«Управление конфликтами на государственной и муниципальной службе»** составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, от 13 августа 2020 г. № 1016, для обучающихся по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

Составитель:

к.э.н., профессор Скрынченко Б.Л.

**РАССМОТРЕНА и ПРИНЯТА**

на заседании кафедры

«Государственное администрирование»

«25» августа 2021 г., протокол № 1

Б.Л. Скрынченко

---

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	5
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	14
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	15
8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	16
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	17
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)....	18
11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения).....	19

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения данной дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения, а также результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование компетенций	Коды и индикаторы достижения компетенций	Коды и результаты обучения
ПК-11. Способен к осуществлению командного взаимодействия в ходе служебной деятельности, эффективно разрешать негативные эмоциональные ситуации, устранять разногласия, делить ответственность за успехи и неудачи команды.	ПК-11.1. Анализирует виды и способы эффективной коммуникации в ходе служебной деятельности.	РОЗ ПК-11.1: - знать виды и способы эффективной коммуникации в ходе служебной деятельности.
	ПК-11.2. Осуществляет командное взаимодействие в ходе служебной деятельности, эффективно разрешать негативные эмоциональные ситуации, устранять разногласия, делить ответственность за успехи и неудачи команды.	РОУ ПК-11.2: - уметь осуществлять командное взаимодействие в ходе служебной деятельности, эффективно разрешать негативные эмоциональные ситуации, устранять разногласия, делить ответственность за успехи и неудачи команды.
	ПК-11.3. Организует командное взаимодействие в ходе служебной деятельности, эффективно разрешать негативные эмоциональные ситуации, устранять разногласия, делить ответственность за успехи и неудачи команды.	РОВ ПК-11.3: - владеть навыками организации командного взаимодействия в ходе служебной деятельности, эффективно разрешать негативные эмоциональные ситуации, устранять разногласия, делить ответственность за успехи и неудачи команды.

## 2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Б1.В.ДВ.08.01 Дисциплина «Управление конфликтами на государственной и муниципальной службе» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Процесс изучения дисциплины строится на основе знаний и умений, ранее полученных обучающимися в ходе освоения ряда разделов следующих предшествующих дисциплин: «Государственная гражданская служба».

Изучение дисциплины «Управление конфликтами на государственной и муниципальной службе» происходит согласовано с дальнейшим освоением ОП ВО в курсах дисциплин: «Отечественный опыт государственного и муниципального управления».

*Целью* изучения дисциплины является формирование знаний в обла-

сти исследования типовых конфликтных ситуаций, а также приобретение навыков использования механизмов разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления

*Задачи* изучения дисциплины:

- рассмотреть сущность и правовое определение конфликтных ситуаций на государственной и муниципальной службе;
- определить круг лиц, охватываемый понятием конфликт интересов на государственной и муниципальной службе;
- охарактеризовать типовые конфликтные ситуации на государственной и муниципальной службе;
- проанализировать механизмы разрешения конфликтных ситуаций на государственной и муниципальной службе.

### **3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 5 зачетные единицы (ЗЕ), 180 академических часов.

Виды учебной работы	очная форма обучения	очно-заочная обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины (в часах)</b>	<b>180</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
<b>Аудиторная работа (в часах):</b>	<b>84</b>	<b>58</b>	<b>18</b>
Лекции (Л)	34	26	8
Практические занятия (ПЗ)	50	32	10
<b>Самостоятельная работа (СР) (в часах):</b>	<b>69</b>	<b>95</b>	<b>153</b>
<b>Контроль</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>9</b>
<b>Форма итогового контроля по дисциплине</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>

### **4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

#### **Очная форма обучения**

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во часов	Контактная работа		СР			
		Всего часов	Л				
Раздел 1. Общая теория конфликта.							
Тема 1.1. Понятие и анализ конфликта. Возможные конфликты в системе государственного и муниципального управления.	18	10	4	6	8	Опрос	РОЗ ПК-11.1
Тема 1.2. Особенности конфликтного поведения.	18	10	4	6	8	Реферат	РОУ ПК-11.2
Раздел 2. Разрешение конфликта.							

Тема 2.1. Основные формы завершения конфликта. Способы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления.	18	10	4	6	8	Опрос	РОУ ПК-11.2
Тема 2.2. Технологии ведения переговоров по разрешению конфликтов в системе государственного и муниципального управления.	19	10	4	6	9	Реферат	РОЗ ПК-11.1
Тема 2.3. Медиация.	17	8	2	6	9	Тестирование	РОУ ПК-11.2
<b>Раздел 3. Особенности разрешения различных конфликтных ситуаций.</b>							
Тема 3.1. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты в системе государственного и муниципального управления.	21	12	6	6	9	Практическая работа	РОУ ПК-11.2
Тема 3.2. Конфликты в системе государственного и муниципального управления.	19	10	4	6	9	Реферат	РОВ ПК-11.3
Тема 3.3. Социальные и политические конфликты.	23	14	6	8	9	Тестирование	РОВ ПК-11.3
Экзамен	27						
<b>Всего по курсу часов:</b>	<b>180</b>	<b>84</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>69</b>		

### Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во часов	Контактная работа		СР			
		Всего часов	Л				
<b>Раздел 1. Общая теория конфликта.</b>							
Тема 1.1. Понятие и анализ конфликта. Возможные конфликты в системе государственного и муниципального управления.	17	6	2	4	11	Опрос	РОЗ ПК-11.1
Тема 1.2. Особенности конфликтного поведения.	18	6	2	4	12	Реферат	РОУ ПК-11.2
<b>Раздел 2. Разрешение конфликта.</b>							
Тема 2.1. Основные формы завершения конфликта. Способы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления.	20	8	4	4	12	Опрос	РОУ ПК-11.2
Тема 2.2. Технологии ведения переговоров по разрешению конфликтов в системе государственного и муниципального управления.	20	8	4	4	12	Реферат	РОЗ ПК-11.1
Тема 2.3. Медиация.	18	6	2	4	12	Тестирование	РОУ ПК-11.2
<b>Раздел 3. Особенности разрешения различных конфликтных ситуаций.</b>							
Тема 3.1. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты в системе государственного и муниципального управления.	20	8	4	4	12	Практическая работа	РОУ ПК-11.2

Тема 3.2. Конфликты в системе государственного и муниципального управления.	20	8	4	4	12	Реферат	РОВО ПК-11.3
Тема 3.3. Социальные и политические конфликты.	20	8	4	4	12	Тестирование	РОВО ПК-11.3
Экзамен	27						
<b>Всего по курсу часов:</b>	<b>180</b>	<b>58</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>95</b>		

### Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем (модулей)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общее к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			
Раздел 1. Общая теория конфликта.							
Тема 1.1. Понятие и анализ конфликта. Возможные конфликты в системе государственного и муниципального управления.	21	2	1	1	19	Опрос	РОЗ ПК-11.1
Тема 1.2. Особенности конфликтного поведения.	21	2	1	1	19	Реферат	РОУ ПК-11.2
Раздел 2. Разрешение конфликта.							
Тема 2.1. Основные формы завершения конфликта. Способы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления.	21	2	1	1	19	Опрос	РОУ ПК-11.2
Тема 2.2. Технологии ведения переговоров по разрешению конфликтов в системе государственного и муниципального управления.	21	2	1	1	19	Реферат	РОЗ ПК-11.1
Тема 2.3. Медиация.	21	2	1	1	19	Тестирование	РОУ ПК-11.2
Раздел 3. Особенности разрешения различных конфликтных ситуаций.							
Тема 3.1. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты в системе государственного и муниципального управления.	22	3	1	2	19	Практическая работа	РОУ ПК-11.2
Тема 3.2. Конфликты в системе государственного и муниципального управления.	22	3	1	2	19	Реферат	РОВО ПК-11.3
Тема 3.3. Социальные и политические конфликты.	22	2	1	1	20	Тестирование	РОВО ПК-11.3
Экзамен	9						
<b>Всего по курсу часов:</b>	<b>180</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>153</b>		

## Содержание разделов и тем дисциплины

### Раздел 1. Общая теория конфликта

#### Тема 1.1. Понятие и анализ конфликта. Возможные конфликты в системе государственного и муниципального управления.

Понятие конфликта, его сущность и структура. Субъекты конфликта и их характеристика. Возможные конфликты в системе государственного и му-

ниципального управления.

### **Тема 1.2. Особенности конфликтного поведения.**

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Типы конфликтных личностей.

## **Раздел 2. Разрешение конфликта**

### **Тема 2.1. Основные формы завершения конфликта. Способы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления.**

Насилие, разъединение и примирение как способы завершения конфликта. Особенности завершения конфликта с помощью третьей стороны. Четыре подхода к разрешению конфликта (выигрыш-проигрыш, проигрыш-выигрыш, выигрыш-выигрыш, проигрыш-проигрыш). Способы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления.

### **Тема 2.2. Технологии ведения переговоров по разрешению конфликтов в системе государственного и муниципального управления.**

Понятие переговорного процесса. Основные требования к участникам переговоров в системе государственного и муниципального управления. Этапы переговорного процесса и их особенности. Переговорные стили (жесткий, мягкий, торговый, сотруднический). Тактики жесткого стиля ведения переговоров. Сущность и технологии мягкого переговорного стиля. Особенности и область применения торгового переговорного стиля. Основные правила сотрудничества переговорного стиля. Организация переговоров. Правила самоконтроля эмоций и их применения в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.

### **Тема 2.3. Медиация.**

Понятие процесса медиации. Стадии медиации. Функции медиатора. Особенности работы медиатора по разрешению конфликтов в деятельности органов публичной власти. Опыт организации переговоров с помощью медиаторов в условиях современной России.

## **Раздел 3. Особенности разрешения различных конфликтных ситуаций**

### **Тема 3.1. Внутри личностные, межличностные и групповые конфликты в системе государственного и муниципального управления.**

Понятие внутри личностного конфликта и его особенности. Внутри личностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутри личностных конфликтов в системе государственного и муниципального управления. Особенности возникновения внутри личностных конфликтов, связанных с различными видами профессиональной деятельности. Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Классификация межличностных конфликтов. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Конфликт типа «личность-группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; между рядовым чле-



ном группы и группой. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения в системе государственного и муниципального управления.

### **Тема 3.2. Конфликты в системе государственного и муниципального управления.**

Понятие организационных конфликтов. Конфликты в системе ГМУ. Типы конфликтов. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации. Организационно-технологические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации. Социально-психологические и социально-культурные источники конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации.

### **Тема 3.3. Социальные и политические конфликты.**

Социальные конфликты как конфликты в сфере всех общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, этнических, нравственных и эстетических). Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Экономические конфликты. Понятие и причины трудовых конфликтов. Конфликты социального планирования. Власть как предмет политического конфликта. Конфликты авторитарной и демократической власти. Конфликты в социальной сфере. Основные пути разрешения социальных конфликтов.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся включает следующие формы:

- аудиторная самостоятельная работа;
- внеаудиторная самостоятельная работа (конспектирование, реферирование литературы, доклад, реферат, контрольная работа);
- творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по данной дисциплине предусматривает:

- работу на лекции;
- работу на практических и семинарских занятиях;
- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение контрольных и практических работ;
- решение задач теоретической и практической направленности;
- работу со справочной, методической и научной литературой;
- решение кейсов, деловых игр.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении данной дисциплины являются:

- подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного уровня сложности: к проблемным лекциям, семинарам, дискуссиям, колло-

квиумам и т.п.;

- изучение отдельных тем или вопросов учебной дисциплины, составление конспектов, самоконтроль знаний;

- выполнение контрольных работ, контрольных домашних работ, творческих заданий;

- подготовка докладов, сообщений, рефератов, эссе, презентаций, резюме и т.д.;

- выполнение тестовых заданий с использованием интернет-тренажеров;

- подготовка к участию в научных и научно-практических конференциях и семинарах.

Обучающиеся выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и оригинальной литературе. Проверка выполнения заданий оценивается на практических занятиях с помощью устных выступлений обучающихся и их коллективного обсуждения студенческой экспертной группой.

Важной формой организации учебной деятельности бакалавров является проведение занятия в режиме конференции с докладами бакалавров и вопросами аудитории с последующими рекомендациями со стороны преподавателя.

Одним из видов самостоятельной работы бакалавров является написание творческой работы (реферата) по заданной или согласованной с преподавателем теме.

В целях организации активной и результативной самостоятельной работы ЧУ ВО «ИГА» размещает на сайте необходимые учебные и методические материалы: рабочая программа дисциплины, контрольные задания, сценарии занятий. Предусмотрен вебинар по основной проблематике дисциплины.

ЧУ ВО «ИГА» предоставляет электронные учебно-методические материалы для самостоятельной работы по дисциплине в режиме e-learning.

Для самоконтроля также предлагается электронное кросс-тестирование по дисциплине.

Рекомендовано обучающимся архивирование в электронном портфолио отработанных (и откорректированных при необходимости) выполненных заданий. Структура портфолио задается обучающимся самостоятельно в виде индивидуальной образовательной траектории. Отправным пунктом здесь служит ранняя профессиональная ориентация в тематике дипломного проектирования в рамках осваиваемой образовательной программы. Способствует также участие в студенческой исследовательской программе «Одаренный ребенок».

Самостоятельная работа формирует творческую активность обучающихся, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления.

*Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе*

1. Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Цель

эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений. Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных обучающимся конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д.

Эссе оцениваются преподавателем дисциплины по двухбалльной шкале (зачтено/незачтено) и хранятся на кафедре до промежуточного контроля по дисциплине.

Структура эссе:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

2. *Реферат.*

*Реферат* – форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении вариативных (профильных) дисциплин профессионального цикла. Как правило, реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме.

*Тему* реферата обучающиеся выбирают по желанию. Основной критерий выбора – учебно-научный и профессиональный интерес обучающегося.

*Цель* написания – более глубокий уровень освоения тематики дисциплины. Обучающемуся при написании реферата предстоит стать исследователем, взглянуть на проблему самостоятельно и, может быть, обнаружить, открыть для себя то, что оставалось ранее незамеченным.

*Структура* реферата включает следующие компоненты:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- перечень использованной литературы;

- приложения.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы и личный интерес автора к теме.

В *основной части* необходимо осветить те или иные стороны проблемы. Материал основной части рекомендуется излагать в форме параграфов. Вначале излагается теоретический материал: описываются рабочие термины, рассматриваются имеющиеся в научной литературе теоретические концепции, важные положения, аспекты. Затем приводятся фактические данные: наблюдения специалистов, наблюдения обучающегося. Хорошо, если удастся критически проанализировать и сопоставить теоретические и фактические данные.

В *заключении* формулируются выводы, дается оценка проведенного анализа, изученного материала.

*Реферат* оформляется на электронном носителе, шрифт TimesNewRoman, размер – 14 pt, поля по 2 см. с каждой стороны. Объем – 10-12 стр. Нумерация – по центру внизу. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке методом библиографического описания по ГОСТу. В случае использования материалов Интернет необходимо указывать электронные сайты. В тексте реферата в случае использования цитат необходимо делать сноски с указанием библиографических данных и соответствующей страницы. Титульный лист оформляется в соответствии с образцами, предоставляемыми кафедрой.

### *3. Подготовка информационного сообщения.*

Это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламент времени на озвучивание сообщения – до 2 мин.

### *4. Дискуссия (в режиме онлайн).*

Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В основе дискуссии – метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Дискуссия – равноправное обсуждение обучающимися (под руководством и с учетом планирования преподавателем) вопросов, на которых нет единого ответа в ходе освоения материала изучаемой дисциплины. Результатом дискуссии может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение. В онлайн режиме обучающимся предлагается обсудить заявленную тему, найти способы профессионального поведения в той или иной ситуации. Преподаватель выполняет функции ведущего дис-

куссии. Он оценивает: активность каждого участника; степень владения знаниями каждого участника; оригинальность предлагаемых идей, решений.

#### *5. Опрос.*

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. Обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

#### *6. Доклад.*

Основой доклада являются материалы реферата, одной или нескольких курсовых либо даже дипломной работы, однако поскольку доклад представляет собой устную форму изложения, он не может быть превращен в пересказ этих работ.

Кроме того, необходимо иметь в виду, что время доклада строго ограничено (не более 5-7 минут), поэтому указанные ранее материалы всегда представляют собой лишь основу для доклада, но не его содержание.

Подготовка доклада обучающимся предполагает тщательный отбор материалов, содержащихся в реферате, курсовой (нескольких курсовых) или дипломной работе с точки зрения их актуальности, новизны и не изученности в науке, а также дискуссионное поставленной проблемы. В связи с этим в докладе обучающегося после чрезвычайно краткого вступления с изложением актуальности предлагаемой вниманию аудитории проблемы должны быть представлены положения научного характера, подтверждающиеся анализом высказанных в научной литературе точек зрения, тенденций соответствующей практики, а также иных практических материалов. Изложение положений научного характера в докладе, связанное с критикой имеющихся в научной литературе мнений, должно осуществляться чрезвычайно корректно и доказательно. Обучающийся, делающий доклад, должен быть готов к вопросам, которые будут задавать ему слушатели, что делает необходимым при подготовке к докладу тщательное обдумывание дополнительной аргументации, высказываемой в нем авторской позиции.

Главная особенность доклада заключается в том, что перед обучающимся стоит задача продемонстрировать своё ораторское искусство, умение в течение 5-7 минут кратко изложить основные положения изученного мате-

риала, быть готовым ответить на заданные вопросы.

Процедура доклада позволяет обучающемуся подготовить раздаточный материал, иллюстрирующий содержание его сообщения, показать умение работать с доской, компьютерной техникой в аудитории.

Как форма свободного общения с группой, доклад позволяет обучающемуся продумать возможность организации обратной связи в работе с группой – задать вопросы по теме доклада, попросить обучающихся группы высказать своё мнение по рассматриваемой проблеме развития современного общества, организовать мини-обсуждение.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин (модулей).

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОПВО, дисциплины);

2. Базы учебных заданий;

3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

### ***Вопросы для подготовки к экзамену:***

1. Возникновение и развитие конфликтологии как науки.
2. Анатомия конфликта.
3. Динамика конфликта.
4. Компромисс как стратегия поведения в конфликте.
5. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте.
6. Избегание как стратегия поведения в конфликте.
7. Приспособление как стратегия поведения в конфликте.
8. Соперничество как стратегия поведения в конфликте.
9. Понятие конфликта в конфликтологии.
10. Структурные компоненты конфликта.
11. Типологии конфликтов.
12. Основные этапы развития конфликта.
13. Схема анализа конфликта.
14. Стратегии поведения в конфликте (компромисс, избегание, приспособление, соперничество, сотрудничество).
15. Специфика организационных конфликтов.
16. Основные формы завершения конфликта (насилие, разъединение, примирение).
17. Особенности завершения конфликта с помощью третьей стороны.

18. Подходы к разрешению конфликта (выигрыш-проигрыш, проигрыш-выигрыш, проигрыш-проигрыш, выигрыш-выигрыш).
19. Переговоры как современная технология разрешения конфликтов.
20. Основные стили переговорного процесса (жесткий, мягкий, торговый, сотрудничающий).
21. Посредничество в разрешении конфликтов.
22. Руководитель как субъект конфликто разрешения.
23. Технологии предупреждения организационных конфликтов.
24. Теория и практика разрешения трудовых конфликтов.
25. Урегулирование этнических конфликтов.
26. Особенности политических конфликтов.
27. Конфликт и манипуляция.
28. Конфликтные личности.
29. Внутриличностный конфликт.
30. Межличностный конфликт.
31. Групповой конфликт.
32. Основные причины межличностных конфликтов.
33. Причины конфликтов в органах публичной власти.
34. Особенности конфликтов в больших социальных группах.
35. Экономические конфликты.
36. Власть и конфликт.
37. Конфликт интересов в органах публичной власти.
38. Разрешение конфликта интересов.
39. Межкультурные конфликты.
40. Основные формы завершения конфликта.
41. Особенности завершения конфликта с помощью третьей стороны.
42. Искусство ведения переговоров.
43. Жесткий стиль ведения переговоров.
44. Мягкий стиль ведения переговоров.
45. Сотрудничающий стиль ведения переговоров.
46. Торговый стиль ведения переговоров в органах публичной власти.
47. Медиация в решении конфликтных ситуаций.
48. Особенности процесса и функции медиации.
49. Искусство медиации.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### ***а) основная литература:***

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 282 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-03870-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/450238>.
2. Купряшин, Г. Л. Основы государственного и муниципального управ-

ления : учебник и практикум для вузов / Г. Л. Купряшин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 500 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-05764-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/450573>.

3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И.В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 154 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-05147-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/454086>.

**б) дополнительная литература:**

1. Алтунина, И. Р. Социальная психология : учебник для академического бакалавриата / И. Р. Алтунина, Р. С. Немов ; под редакцией Р. С. Немова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 409 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-08736-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/431919>.

2. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 150 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-05670-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/473679>.

3. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. – 2-е изд., стер. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 204 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06474-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/453554>.

## **8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. <http://www.iprbookshop.ru/52058> – электронная библиотечная система «IPRbooks», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. 121590 – Общее количество публикаций, 367 – Журналов ВАК, 681 – Всего журналов, 24185 – Учебных изданий (ФГОС ВО), 7849 – Научных изданий, 2085 – Аудиоизданий.

2. [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) – электронная библиотечная система «Юрайт», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. Фонд электронной библиотеки составляет более 6000 учебников и учебных пособий.

3. [www.e-executive.ru](http://www.e-executive.ru) – обучающееся сообщество менеджеров. К участию в проекте привлечены лучшие отечественные и зарубежные компании и организации, признанные во всем мире эксперты, аналитики и консультанты.



Информационные ресурсы сайта представляют стратегическую информацию для менеджеров-профессионалов.

4. <http://www.aup.ru> – Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

5. <http://ecsosman.hse.ru> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – это система тематических профессиональных сайтов, выполненных по сходному замыслу и работающих в единых стандартах обмена информацией.

6. <http://window.edu.ru> – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе «Библиотека» представлено более 28 000 учебно-методических материалов.

7. <http://www.mevriz.ru/> – журнал содержит материалы по теории, организации и экономике менеджмента, управлению персоналом, финансовому и отраслевому менеджменту, управлению международным бизнесом, управленческому консалтингу, новым технологиям менеджмента.

8. <http://www.reputationinstitute.com/> – Институт изучения репутации (ReputationInstitute), США.

9. <http://www.rjm.ru/> – научный журнал в области управления «Российский журнал менеджмента».

10. <http://www.garant.ru/> – Справочная правовая система «Гарант».

11. Материалы по социально-экономическому положению и развитию в России – <http://www.finansy.ru>.

12. Официальный сайт Банка России (аналитические материалы) – <http://www.cbr.ru>.

13. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>.

### **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного

класса со следующим обеспечением:

- из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу обучаемых и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с рабочими местами, с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локальную сеть (ЛВС);

- преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального и сетевого администратора на всех АРМ;

- характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже IntelPentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит EthernetAdapter;

- характеристики сети: 100 Мбит FastEthernet, наличие доступа в Интернет;

- проектор с возможностью подключения к разъёму D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя;

- проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов;

- ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Лекционные аудитории, аудитории для проведения практических занятий, оснащенные средствами для мультимедийных презентаций, цифровой аудио- и видео- фиксации, и воспроизведения информации, компьютерной техникой с лицензированным программным обеспечением, пакетами правовых и других прикладных программ по тематике дисциплины.

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета (аудитории). Оборудование учебного кабинета (аудитории) предполагает комплект специализированной мебели для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- рационального размещения и хранения средств обучения;
- организации использования аппаратуры.

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской. Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки. Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих.

2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

При проведении практических и лекционных занятий, а также при выполнении самостоятельной работы используются такие программные продукты, как Word, Excel, Power Point, Internet Explorer.

Для более углубленного изучения дисциплины и рассмотрения ее практических аспектов предусмотрено использование систем СПС «Гарант» и СПС «Консультант Плюс», что дает возможность своевременно отслеживать изменения в нормативно-правовой базе, регламентирующей коммерческую деятельность организаций.

## **11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)**

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть практических занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2007, 2008, 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio, 1С: Предприятие.