

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Кафедра государственного управления



УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
государственного управления  
Макарова Е.И.

«25» 04 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«МЕХАНИЗМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»**

По направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное  
управление  
Магистерская программа «Государственное и муниципальное управление»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления» по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление. – 31с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 № 1000.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат наук по социальным коммуникациям, доцент Одинцова М.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры государственного управления «18» 04 2023 г., протокол № 16

Заведующий кафедрой  
государственного управления \_\_\_\_\_ Макарова Е.И.

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии кафедры государственного управления «20» 04 2023 г., протокол № 17.

Председатель учебно-методической  
комиссии кафедры государственного управления \_\_\_\_\_ Волошинова Н.А.

## Структура и содержание дисциплины

### 1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – сформировать комплексное представление о причинах, факторах детерминации конфликтов, а также механизмах диагностики, предупреждения, разрешения и профилактики конфликтных ситуаций в системе государственного управления.

Задачи:

- освоение знаний о базовых подходах к оценке основных этапов становления конфликтологических теорий;
- изучение ключевых прикладных методик диагностики, буферизации и разрешения конфликтов в системе государственного управления;
- овладение навыками принятия квалифицированных управленческих решений и осуществления эффективных действий на разных стадиях развития конфликтогенных сценариев;
- формирование способностей анализа воздействия различных факторов на инициирование конфликтов в системе государственного управления.

### 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: **знания** различных концептуальных подходов к определению и содержанию категорий «конфликт», «социальный конфликт», «конфликт в управленческой сфере»; генезиса конфликта, его причин и способов разрешения; степени влияния различных факторов на возникновение и эскалацию конфликтов вообще и в системе государственного управления в частности; основных способов и механизмов разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления; специфики поведения на разных стадиях конфликта; современных разработок, касающихся оценок состояния конфликтов и способов их предупреждения; **умения** предметно анализировать особенности воздействия различных единовременных, кратковременных и постоянных факторов на инициирование конфликтов в системе государственного управления; эффективно позиционироваться на различных этапах развития конфликта и выбирать оптимальные поведенческие стратегии, ведущие к смягчению уровня конфликтогенности; определять стадии развития конфликта в системе государственного управления; исследовать механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления; применять различные методики диагностики конфликтогенных ситуаций; аккумулировать организационной потенциал для принятия управленческих решений, ведущих к преодолению конфликтов; **навыки** разработки аналитической документации относительно причин возникновения конфликтов в системе государственного управления; предметного использования в управленческой деятельности различных подходов по упреждению кризисных ситуаций на государственном и муниципальном уровнях; обобщения информации, касающейся полифакторных аспектов проявления конфликтного поведения; руководства коллективом с учетом социальных, этнических, конфессиональных, культурных и иных особенностей

его членов; оперативного реагирования на возникновение конфликтных ситуаций и принятия оптимальных управленческих решений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания гуманитарных и общественных дисциплин бакалавриата и служит основой для освоения дисциплины «Профессиональная этика государственного служащего».

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<p>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>УК-3.1. Понимает и знает особенности формирования эффективной команды УК-3.2. Использует властные полномочия для организации работы команды по достижению поставленной цели</p>	<p><b>Знать:</b> степени влияния различных факторов на возникновение и эскалацию конфликтов вообще и в системе государственного управления в частности; основные способы и механизмы разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления;</p> <p><b>Уметь:</b> предметно анализировать особенности воздействия различных одновременных, кратковременных и постоянных факторов на инициирование конфликтов в системе государственного управления; применять различные методики диагностики конфликтогенных ситуаций;</p> <p><b>Владеть навыками:</b> предметного использования в управленческой деятельности различных подходов по упреждению кризисных ситуаций на государственном и муниципальном уровнях; обобщения информации, касающейся полифакторных аспектов проявления конфликтного поведения;</p>
<p>ОПК-8 Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p>	<p>ОПК-8.1. Представляет способы организации внутренних и межведомственных коммуникации и демонстрирует способность их применения на практике. ОПК-8.2. Понимает необходимость и особенности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами</p>	<p><b>Знать:</b> основные способы и механизмы разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления; специфику поведения на разных стадиях конфликта; современные разработки, касающиеся оценок состояния конфликтов и способов их предупреждения;</p> <p><b>Уметь:</b> эффективно позиционироваться на различных этапах развития конфликта и выбирать оптимальные поведенческие стратегии, ведущие к смягчению уровня конфликтности; определять стадии развития конфликта в системе государственного управления; исследовать механизмы разрешения конфликтов</p>

	<p>массовой информации и демонстрирует способность организации данного взаимодействия.</p> <p>ОПК-8.3. Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами.</p>	<p>в системе государственного управления; аккумулировать организационной потенциал для принятия управленческих решений, ведущих к преодолению конфликтов;</p>
		<p><b>Владеть навыками:</b> разработки аналитической документации относительно причин возникновения конфликтов в системе государственного управления; предметного использования в управленческой деятельности различных подходов по упреждению кризисных ситуаций на государственном и муниципальном уровнях; руководства коллективом с учетом социальных, этнических, конфессиональных, культурных и иных особенностей его членов; оперативного реагирования на возникновение конфликтных ситуаций и принятия оптимальных управленческих решений</p>

## 4. Структура и содержание дисциплины

### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>144</b> (4 зач. ед)	<b>144</b> (4 зач. ед)	<b>144</b> (4 зач. ед)
<b>Обязательная контактная работа (всего)</b>	<b>52</b>	-	<b>16</b>
<b>в том числе:</b>			
Лекции	26	-	10
Семинарские занятия	26	-	10
Практические занятия	-	-	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> )	-	--	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>64</b>	-	<b>120</b>
Форма аттестации	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой

### 4.2. Содержание разделов дисциплины

#### Содержательный модуль 1.

**Конфликт как неотъемлемый атрибут социальных отношений в сфере государственного управления**

**Тема 1. Конфликт как социальное явление**

Концептуальные различия в подходах к оценкам феномена конфликта как социального явления. Полемика относительно терминов «конфликт», «социальный конфликт», «конфликт в управленческой сфере». Социально-философский, психологический, исторический, культурологический, религиозный и иные подходы к оценке причин и характеристик конфликта. Социальная статика и социальная динамика в определении феномена конфликта. Личностные и общественные составляющие в инициировании, продолжении и разрешении конфликтов.

## **Тема 2. Современные теории конфликта и управленческая сфера**

Р. Дарендорф и его теория конфликта. Концептуальные подходы исследования конфликтных ситуаций Л. Козера. Роль разработок Г. Шека для понимания внутренней логики конфликтов. Основы теории конфликта в работе Ж. Тощенко «Парадоксальный человек». Управленческая сфера как поле повышенной конфликтности: основные причины. Многоуровневость системы управления и разнопорядковость управленческих конфликтов. Критические оценки классических теорий конфликта с учетом реалий функционирования сферы управления.

## **Тема 3. Основные причины и факторы детерминации конфликтов в системе государственного управления (диагностика предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений)**

Потенциальные, реальные и вымышленные причины детерминации конфликтов в системе государственного управления. Основные внутренние и внешние факторы эскалации, смягчения и разрешения конфликтов. Характеристика различных стадий конфликтов. Общие оценки социально-психологического инструментария диагностики потенциально конфликтных ситуаций. Анализ рисков инициирования конфликтов в системе государственного управления. Многоуровневость и многостадийность конфликтов в системе государственного управления.

### **Содержательный модуль 2.**

#### **Практические методики диагностики и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления**

## **Тема 4. Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления (внешняя среда)**

Оценка социально-экономических, внутривластных, международных и иных факторов инициирования конфликтов на государственном и муниципальном уровнях. Анализ роли информационно-коммуникационной среды в катализации конфликтных ситуаций в системе государственного управления. Межведомственные диспозиции как потенциальная почва для инициации конфликтов и их воспроизводства. Формы административного реагирования на потенциальные и разворачивающиеся конфликты в системе государственного управления. Переговоры и посредничество как способ предупреждения и урегулирования конфликтов.

## **Тема 5. Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления (внутренняя среда)**

Диагностика межличностных и внутриличностных конфликтов. Ролевые конфликты и механизмы их упорядочивания. Анкетирование, тестирование,

социометрия как способы оценки и анализа отношений внутриорганизационной структуры. Исследование межгрупповых конфликтов: причины, стадии развития, способы урегулирования. Игровые методики управления конфликтами. Неформальные подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в системе государственного управления. Руководитель как централизующее звено при осуществлении практик разрешения конфликтов в системе государственного управления.

**Тема 6. Пределы возможностей снижения уровня конфликтности в системе государственного управления (к перспективам развития системы управления)**

Развитие инновационных технологий как фундамент для появления передовых методик разрешения конфликтов. Значение разработок «Больших данных» (BIGDATA) и иных способов съема количественной и качественной информации для реализации механизмов по преодолению конфликтов. НБИКС технологии (NBICS-технологии) и возможный потенциал их задействования для разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления: мифологемы и реальность. Межцивилизационное социокультурное взаимодействие: полемика, практика и перспективы между тотальным конфликтом и чаяниями гармонизации отношений. Глобальное управление и глобальные конфликты.

**Тема 7. Конфликт и механизмы его разрешения**

Конфликт, его характеристика, механизм разрешения: внутриличностный, межличностный, групповой (внутригрупповой), межгрупповой, социальный, трудовой, производственный, внутриорганизационный, управленческий, инновационный, «по вертикали», конфликт в сфере управления.

**4.3 Лекции**

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Конфликт как социальное явление	4		2
2.	Современные теории конфликта и управленческая сфера	2		2
3.	Основные причины и факторы детерминации конфликтов в системе государственного управления (диагностика предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений)	4		1
4.	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления (внешняя среда)	4		1
5.	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления (внутренняя среда)	4		1
6.	Пределы возможностей снижения уровня конфликтности в системе государственного управления (к	4		1

	перспективам развития системы управления)			
7.	Конфликт и механизмы его разрешения	4		2
<b>Итого:</b>		<b>26</b>		<b>10</b>

#### 4.4 Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Конфликт как социальное явление	4		1
2.	Современные теории конфликта и управленческая сфера	2		1
3.	Основные причины и факторы детерминации конфликтов в системе государственного управления (диагностика предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений)	4		1
4.	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления (внешняя среда)	4		2
5.	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления (внутренняя среда)	4		2
6.	Пределы возможностей снижения уровня конфликтности в системе государственного управления (к перспективам развития системы управления)	4		2
7.	Конфликт и механизмы его разрешения	4		1
<b>Итого:</b>		<b>26</b>		<b>10</b>

#### 4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Конфликт как социальное явление	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	9		18
2.	Современные теории конфликта и управленческая сфера	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и	5		17

		умений			
3.	Основные причины и факторы детерминации конфликтов в системе государственного управления (диагностика предконфликтных, конфликтных и постконфликтных отношений)	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	10		17
4.	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления (внешняя среда)	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	10		17
5.	Прикладные механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления (внутренняя среда)	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	10		17
6.	Пределы возможностей снижения уровня конфликтности в системе государственного управления (к перспективам развития системы управления)	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	10		17
7.	Конфликт и механизмы его разрешения	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	10		17
<b>Итого:</b>			<b>64</b>		<b>120</b>

#### 4.7. Курсовые работы/проекты

Не предусмотрены учебным планом.

#### 5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

- технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);
- технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;
- технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;
- технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);
- технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;
- технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Формы контроля освоения дисциплины**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущими лекционные и практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- рефераты;
- творческие задания;
- контрольные работы.

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного зачета с оценкой. Студенты, выполнившие 75% текущих и

контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

## 7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

### а) основная литература:

1. Галиахметов Р.Н., Социально-философский анализ конфликта / Галиахметов Р.Н. - Красноярск : СФУ, 2012. - 124 с. - ISBN 978-5-7638-2297-7 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785763822977.html>
2. Зеленков М.Ю., Конфликтология / Зеленков М. Ю. - М. : Дашков и К, 2013. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019180.html>
3. Иванова Е.Н., Конфликтологическое консультирование : учеб.пособие / Иванова Е.Н. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. - 151 с. - ISBN 978-5-7782-2040-9 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220409.html>
4. Купряшин Г.Л., Теория и механизмы современного государственного управления : Учебное пособие. / Купряшин Г.Л., Соловьев А.И. - М.

:Издательство Московского государственного университета, 2012. - 642 с. (Серия «Учебники и учебные пособия») - ISBN 978-5-211-06409-6 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785211064096.html>

**б) вспомогательная**

1. Волков, Б.С. Конфликтология: учеб.пособие / Б.С.Волков, Н.Д.Волкова. – М.: Академический проект, Фонд «Мир», 2007. – 400 с.– URL :[http://iubpe.sfu-kras.ru/assets/content/files/1457064352\\_UP\\_KONFLIKTOLOGIYa.pdf](http://iubpe.sfu-kras.ru/assets/content/files/1457064352_UP_KONFLIKTOLOGIYa.pdf)
2. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учебное пособие. М.: Гардарики, 2000. - 320 с. – URL : [http://library.nlu.edu.ua/POLN\\_TEXT/KOMPLEKS/KURS\\_1/kurs/10/03.htm](http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KOMPLEKS/KURS_1/kurs/10/03.htm)
3. Дробышева Т.В., Экономическая социализация личности: ценностный подход / Дробышева Т.В. - М.: Институт психологии РАН, 2013. - 312 с. - ISBN 978-5-9270-0275-7 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927002757.htm>
4. Емельянов, С. Практикум по конфликтологии: учеб.пособие / С. Емельянов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Питер, 2009. – 384 с.– URL :[https://www.studmed.ru/emelyanov-sm-praktikum-po-konfliktologii\\_feb8172826d.html](https://www.studmed.ru/emelyanov-sm-praktikum-po-konfliktologii_feb8172826d.html)
5. Журавлев А.Л., Социально-психологическое пространство личности / Журавлев А.Л., Купрейченко А.Б. - М.: Институт психологии РАН, 2012. - 496 с. - ISBN 978-5-9270-0233-7 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927002337.html>
6. Зарубина Н.Н., «Нормальная аномия» в России и современном мире : коллективная монография / Зарубина Н.Н. и др. - М. : МГИМО, 2017. - 281 с. - ISBN 978-5-9228-1750-9 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785922817509.html>
7. Ильиных С.А., Социология управления : Учебное пособие / Ильиных С.А. - Новосибирск.: СибГУТИ, 2016. - 180 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/SibGUTI-027.html>
8. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология. Управление конфликтами: учебное пособие / Ю.Ф.Лукин. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 799 с.– URL : <https://narfu.ru/upload/medialibrary/5dc/konfliktologiya-uchebnik.pdf>;
9. Никитин А.И., Международные конфликты: вмешательство, миротворчество, урегулирование : Учебник / Никитин А.И. - М. : Аспект Пресс, 2018. - 384 с. - ISBN 978-5-7567-0928-5 – Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756709285.html>
10. Фуллер С., Социология интеллектуальной жизни: карьера ума внутри и вне академии / Фуллер Стив - М.: Дело, 2018. - 384 с. - ISBN 978-5-7749-1281-0 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774912810.html>
11. Шевчук, Д.А. Конфликты: избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни: учеб.пособие / Д.А. Шевчук. – М.: Гросс Медиа, 2009. – 440 с.– URL : <https://studfile.net/preview/6706732/>;

**в) Интернет-ресурсы:**

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». – Режим доступа: <http://www.isras.ru>

Экзистенциальная и гуманистическая психология (официальный сайт) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hpsy.ru>

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

### **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в интернет.

Программное обеспечение:

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	FirefoxMozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>

Файл-менеджер	FarManager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 9. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт

#### оценочных средств по учебной дисциплине

«Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Понимает и знает особенности формирования эффективной команды УК-3.2. Использует властные полномочия для организации работы команды по достижению поставленной цели	Тема 1	3
				Тема 2	3
				Тема 3	3
				Тема 4	3
				Тема 5	3
				Тема 6	3
				Тема 7	3
2.	ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-8.1. Представляет способы организации внутренних и межведомственных коммуникации и демонстрирует способность их применения на практике. ОПК-8.2. Понимает необходимость и особенности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации и демонстрирует способность организации данного взаимодействия. ОПК-8.3. Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с	Тема 1	3
				Тема 2	3
				Тема 3	3
				Тема 4	3
				Тема 5	3
				Тема 6	3
				Тема 7	3

			негосударственными институтами и гражданами.		
--	--	--	--	--	--

**Показатели и критерии оценивания компетенций,  
описание шкал оценивания**

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-3	УК-3.1. Понимает и знает особенности формирования эффективной команды УК-3.2. Использует властные полномочия для организации работы команды по достижению поставленной цели	<b>Знать:</b> степени влияния различных факторов на возникновение и эскалацию конфликтов вообще и в системе государственного управления в частности; основные способы и механизмы разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления; <b>Уметь:</b> предметно анализировать особенности воздействия различных одновременных, кратковременных и постоянных факторов на инициирование конфликтов в системе государственного управления; применять различные методики диагностики конфликтогенных ситуаций; <b>Владеть навыками:</b> предметного использования в управленческой деятельности различных подходов по упреждению кризисных ситуаций на государственном и муниципальном уровнях; обобщения информации, касающейся полифакторных аспектов проявления конфликтного поведения;	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7,	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, творческие задания, контрольные работы
2.	ОПК-8	ОПК-8.1. Представляет способы организации внутренних и межведомственных коммуникации и демонстрирует способность их применения на практике. ОПК-8.2. Понимает необходимость и особенности взаимодействия органов государственной	<b>Знать:</b> основные способы и механизмы разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления; специфику поведения на разных стадиях конфликта; современные разработки, касающиеся оценок состояния конфликтов и способов их предупреждения; <b>Уметь:</b> эффективно позиционироваться на различных этапах развития конфликта и выбирать оптимальные поведенческие стратегии, ведущие к смягчению уровня конфликтогенности; определять стадии развития конфликта в	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7,	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, творческие задания, контрольные работы

	<p>власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации и демонстрирует способность организации данного взаимодействия. ОПК-8.3. Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами.</p>	<p>системе государственного управления; исследовать механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления; аккумулировать организационный потенциал для принятия управленческих решений, ведущих к преодолению конфликтов;  <b>Владеть навыками:</b> разработки аналитической документации относительно причин возникновения конфликтов в системе государственного управления; предметного использования в управленческой деятельности различных подходов по упреждению кризисных ситуаций на государственном и муниципальном уровнях; руководства коллективом с учетом социальных, этнических, конфессиональных, культурных и иных особенностей его членов; оперативного реагирования на возникновение конфликтных ситуаций и принятия оптимальных управленческих решений;</p>		
--	---	---	--	--

### **Фонды оценочных средств по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного управления»**

#### **Вопросы для обсуждения на практических и семинарских занятиях (в виде докладов и сообщений)**

Примерный перечень вопросов для обсуждения:

1. Концептуальные различия в подходах к оценкам феномена конфликта как социального явления.
2. Полемика относительно терминов «конфликт», «социальный конфликт», «конфликт в управленческой сфере».
3. Социально-философский, психологический, исторический, культурологический, религиозный и иные подходы к оценке причин и характеристик конфликта.
4. Социальная статика и социальная динамика в определении феномена конфликта.
5. Личностные и общественные составляющие в инициировании, продолжении и разрешении конфликтов.
6. Р. Дарендорф и его теория конфликта.
7. Концептуальные подходы исследования конфликтных ситуаций Л.Козера.
8. Роль разработок Г. Шека для понимания внутренней логики конфликтов.
9. Основы теории конфликта в работе Ж. Тощенко «Парадоксальный человек».

10. Управленческая сфера как поле повышенной конфликтности: основные причины.
11. Многоуровневость системы управления и разнопорядковость управленческих конфликтов.
12. Критические оценки классических теорий конфликта с учетом реалий функционирования сферы управления.
13. Потенциальные, реальные и вымышленные причины детерминации конфликтов в системе государственного управления.
14. Основные внутренние и внешние факторы эскалации, смягчения и разрешения конфликтов.
15. Характеристика различных стадий конфликтов.
16. Общие оценки социально-психологического инструментария диагностики потенциально конфликтных ситуаций.
17. Анализ рисков инициирования конфликтов в системе государственного управления.
18. Многоуровневость и многостадийность конфликтов в системе государственного управления.
19. Оценка социально-экономических, внутриполитических, международных и иных факторов инициирования конфликтов на государственном и муниципальном уровнях.
20. Формы административного реагирования на потенциальные и разворачивающиеся конфликты в системе государственного управления.
21. Переговоры и посредничество как способ предупреждения и урегулирования конфликтов.
22. Диагностика межличностных и внутриличностных конфликтов.
23. Ролевые конфликты и механизмы их упорядочивания.
24. Анкетирование, тестирование, социометрия как способы оценки и анализа отношений внутриорганизационной структуры.
25. Исследование межгрупповых конфликтов: причины, стадии развития, способы урегулирования.
26. Игровые методики управления конфликтами.
27. Неформальные подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в системе государственного управления.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным

	категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

## Рефераты

Примерный перечень тем для рефератов:

1. Руководитель как централизующее звено при осуществлении практик разрешения конфликтов в системе государственного управления.
2. Развитие инновационных технологий как фундамент для появления передовых методик разрешения конфликтов.
3. Значение разработок «Больших данных» (BIGDATA) и иных способов съема количественной и качественной информации для реализации механизмов по преодолению конфликтов.
4. НБИКС технологии (NBICS-технологии) и возможный потенциал их задействования для разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного управления: мифологемы и реальность.
5. Межцивилизационное социокультурное взаимодействие: полемика, практика и перспективы между тотальным конфликтом и чаяниями гармонизации отношений.
6. Глобальное управление и глобальные конфликты.
7. Понятие речевого воздействия.
8. Этика профессионального дискусивно-полемиического общения.
9. Коммуникативный конфликт. Стратегии и тактики разрешения коммуникативных конфликтов.
10. Принципы и правила бесконфликтного общения.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

## Творческие задания

Примеры творческих заданий (ситуационных задач) для выполнения:

### Задание 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

### Задание 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Является ли описанная ситуация конфликтом? Аргументируйте свой ответ.

### Задание 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

### Задание 4

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Творческое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание представлено на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). Оформлено в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Творческое задание представлено на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). В оформлении

	допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Творческое задание представлено на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Творческое задание представлено на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

## Контрольные работы

### Примерные варианты контрольных работ

#### *Контрольная работа 1*

*Задание 1: Дайте развернутый ответ на вопросы:*

1. Мешают ли адекватному восприятию человека другим сложившиеся стереотипы?
2. В чем основные причины «приписывания» конфликтам только негативных качеств?
3. В каких случаях при конфликте эмоции мешают, а в каких помогают?
4. Как связаны между собой внутренний и внешний конфликты? Не является ли первый обязательным составляющим второго?
5. В чем оказался положительный и отрицательный эффекты внутриличностного конфликта?
6. Какие факторы влияют на межличностную совместимость(несовместимость)?
7. Каким образом могут влиять на межличностный конфликт особенности профессиональной деятельности, воспитание, национальность индивида?
8. Каковы возможные последствия организационных конфликтов?
9. Каковы основные причины возникновения конфликтов в вузе?

*Задание 2: Дайте ответы на вопросы теста:*

1. Конфликтология как самостоятельное направление выделилась:
  - а) в конце 50-х г. XIX века;
  - б) в конце 50-х г. XX века;
  - в) в начале XVII века.
2. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:
  - а) Конфуцию;
  - б) Гераклиту;
  - в) Платону.
3. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):
  - а) этапы конфликта;
  - б) фазы конфликта;
  - в) содержание конфликта.
4. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые

- высокие:
- а) начальной фазе;
  - б) фазе подъема;
  - в) пике конфликта;
  - г) фазе спада.
5. Конфликт в переводе с латыни означает:
- а) соглашение;
  - б) столкновение;
  - в) существование.
6. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:
- а) психологии;
  - б) социологии;
  - в) педагогике.
7. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
- а) конфликтными отношениями;
  - б) конфликтной ситуацией;
  - в) инцидентом.
8. Конфликт равен:
- а) конфликтная ситуация + инцидент;
  - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
  - в) конфликтные отношения + инцидент.
9. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
- а) межличностные;
  - б) межгрупповые;
  - в) классовые;
  - г) межгосударственные;
  - д) межнациональные;
  - е) внутриличностные.
10. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:
- а) конфронтация;
  - б) соперничество;
  - в) конкуренция.

*Задание 3. Решите ситуационную задачу:*

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

## **Контрольная работа 2**

### **Деловой этикет**

*1. Составьте кодекс речевого поведения:*

- специалиста отдела туризма;
- организатора выставки;

- референта руководителя,
- специалиста по информационной безопасности.

2. Приведите примеры неуместного использования слов и выражений на брифинге и пресс-конференции.

3. При обращении к какому адресату можно использовать следующие этикетные формы завершения письма:

- «С надеждой на плодотворное сотрудничество»;
- «Жду ответа, как соловей лета»;
- «Целую»?

4. Какие из приведенных формул речевого этикета можно использовать при обращении к:

- пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- полицейскому, чтобы узнать, как проехать на стоянку;
- секретарю руководителя, чтобы узнать, когда начнется совещание;
- руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- приятелю, чтобы попросить у него учебник;
- преподавателю, чтобы отпроситься с занятия?

5. Найдите и исправьте нарушения речевого этикета в выражениях, произнесенных во время делового телефонного разговора.

1. «К сожалению, начальник отдела еще на обеде».
2. «Я не знаю, где он. Может быть, Вы оставите свой телефон, и я передам, чтобы он позвонил Вам».
3. «Она, наверное, занята. Я скажу ей, чтобы она перезвонила Вам».
4. «У нее проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?»
5. «Он пошел к врачу».
6. «Секретарь рано ушла домой».
7. «К сожалению, секретарь еще не пришла».
8. «Ремонтная бригада, вероятно, будет у Вас в пятницу».
9. «Наверное, Ваши неполадки уже устранили».
10. «Пройдет целая вечность, прежде чем в нашем отделе кадров снимут трубку».

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

**Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет с оценкой)**  
**Теоретические вопросы**

1. Конфликт как тип трудной ситуации: понятие конфликта и конфликтной ситуации; объект конфликта; условия и причины возникновения; возникновение конфликтной ситуации и сигналы конфликта; теории механизма возникновения конфликта; функции конфликтов; роль конфликтов; возможные последствия конфликта.
2. Конфликт как особый способ взаимодействия субъектов: участники конфликта; психологическое восприятие оппонентами конфликта; конфликтогенные личности и их роль в конфликте; факторы, влияющие на поведение участников: мотивация (позиции, интересы, потребности), образы ситуации, эмоции; модели, стратегии (способы) и тактики поведения в конфликте и их характеристики; технологии малоконфликтного поведения; управление поведением оппонента в конфликте.
3. Динамика развития конфликта: деструктивное и конструктивное развитие конфликта; структура конфликта; основные периоды и этапы в развитии конфликта, особенности их проявления; предконфликт, инцидент, конфронтация, эскалация, деэскалация и завершение конфликта: их психологические особенности и формы проявления; послеконфликтный синдром и его опасности.
4. Типология конфликтов: проблема классификации конфликтов; основные виды конфликтов и их характеристика.
5. Анализ конфликта: диагностика конфликта (наблюдение, опрос, изучение документов, системно-ситуационный анализ, эксперимент, социометрия, личностные тесты и пр.); методы анализа конфликта (картография, хронометраж, луковица, дерево, столпы несправедливости, треугольник УПК, диаграмма Ишикавы, анализ силового поля, пирамида и пр.).
6. Основные формы работы с конфликтом: предупреждение, прогнозирование, стимулирование, регулирование и разрешение (урегулирование), их характеристика.
7. Прогнозирование и профилактика конфликта: особенности и источники прогнозирования конфликта; классификации прогнозирования; основные принципы прогнозирования; специфика, методы и инструменты прогнозирования конфликтов; превентивная и вынужденная форма прогнозирования; социально-психологические условия профилактики конфликтов; трудности профилактики; методики профилактики конфликтов.
8. Предупреждение конфликта: объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов; основные направления предупреждения конфликта; специфика, методы, способы и инструменты предупреждения и недопущения конфликтов; соблюдение морального кодекса.
9. Технология предупреждения конфликта: изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней; способы и приемы воздействия на поведение оппонента; психология конструктивной критики; методы психокоррекции конфликтного поведения.
10. Предупреждение конфликта: оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов (подготовка и принятие оптимального управленческого решения; основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений); компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов (основные способы

оценки результатов деятельности; предупреждение конфликтов компетентным оцениванием); предупреждение конфликтов и стресс.

11. Стимулирование конфликта: стратегия стимулирования; специфические особенности и сложности стимулирования; методы и инструменты стимулирования конфликта; возможности для применения; позитивные и негативные последствия.
12. Регулирование и разрешение конфликта: этапы разрешения конфликта и методы его регулирования; принципы и инструменты разрешения конфликтов.
13. Медиация как одна из форм конструктивного управления конфликтам: целесообразность участия; основные принципы и правила медиации; условия, при которых медиация целесообразна; формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта; формы влияния третьей стороны на конфликт; медиация как технология урегулирования конфликта.
14. Управление конфликтом: проблема «цены конфликта»; содержание управления конфликтом; анализ конфликта; прогнозирование и предупреждение конфликта; стимулирование конфликта; регулирование и разрешение конфликта; эффективность управления конфликтом; общие рекомендации по управлению конфликтной ситуацией.
15. Методы управления конфликтами: подходы к разрешению конфликта: тактика «выигрыш – проигрыш» и «выигрыш – выигрыш»; уход от конфликта, подавление конфликта и собственно управление конфликтом, каждый реализуется при помощи специальных методов (тактика скрытых действий, тактика взаимного выигрыша, тактика компромисса, тактика избегания конфликта, тактика ухода, метод насилия и пр.).
16. Модели решения конфликтов: понятие «модель решения конфликта»; универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты; межличностные и структурные способы разрешения конфликтов; сотрудничество при преодолении конфликтов.
17. Разрешение конфликта: условия и факторы конструктивного разрешения конфликта; логика и стратегии разрешения конфликта; этапы разрешения конфликта.
18. Завершение конфликта: характеристика завершения конфликта; основные формы, критерии и тактики завершения конфликта; успешность завершения конфликта, факторы успешности.
19. Способы работы с конфликтом: конфликтологическая компетентность; конфликтологическая экспертиза; фасилитация и модерация конфликтов; конфликтологическое консультирование; инструменты конфликтологического консультирования; переговоры с установкой на сотрудничество и посредничество.
20. Переговоры как технология урегулирования и способ разрешения конфликтов: общая характеристика; типология переговоров; функции переговоров; преимущества переговоров; организационные условия как важный элемент переговоров (люди, интересы, варианты, критерии); правила организации и проведения конфликтологических переговоров; стратегии, модели и динамика переговорного процесса; механизмы и тактические приемы ведения переговоров; психологические условия, повышающие успех переговорного процесса.

21. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция: агрессия и гнев в конфликте; явные и скрытые обиды; зависть; разрядка эмоций; взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний; управление стрессами в конфликтных ситуациях; преодоление стресса.
22. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов: руководитель как участник конфликта; руководитель как третья сторона; стили поведения руководителей в конфликте, их характеристика; проблема конфликтных личностей в коллективе; выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации; учет субъективных особенностей в построении бесконфликтного общения; личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов; эффективность действий руководителя.
23. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
24. Межличностные конфликты: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
25. Групповые (внутригрупповые) конфликты: понятие и классификация: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
26. Межгрупповые конфликты: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
27. Социальный конфликт: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
28. Трудовой конфликт: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
29. Производственный конфликт: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
30. Внутриорганизационный конфликт: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
31. Управленческие конфликты в организации (конфликты между руководителем и подчиненными): общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
32. Конфликты «по вертикали»: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
33. Инновационные конфликты: общая характеристика, симптомы, причины возникновения, возможные последствия, профилактика, условия предупреждения, факторы и механизмы разрешения.
34. Конфликты в сфере управления: управление и его виды; природа и виды конфликтов в сфере государственного управления; природа, сущность и

специфика организационно-управленческих конфликтов; типология организационно-управленческих конфликтов и способы их урегулирования.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Промежуточный контроль (зачет с оценкой)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

### Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)