

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Алтайский филиал

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом Алтайского филиала
РАНХиГС
Протокол от «25» января 2024 г. №5

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(профессиональной переподготовки)**

Государственное и муниципальное управление

Барнаул, 2024 г.

Автор-составитель:

доцент кафедры психологии и социологии управления, к.соц.н., А.А.
Короткова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины	4
2. Планируемые результаты обучения по дисциплине	4
3. Объем дисциплины	5
4. Структура и содержание дисциплины	6
4.1 Структура дисциплины	6
4.2 Содержание дисциплины	7
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	7
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	8
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
7.1. Нормативно-правовые документы	13
7.2. Основная литература	13
7.3. Дополнительная литература	14
7.4. Интернет-ресурсы	14
7.5 Справочные системы	14
7.6 Иные источники	14
8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	15

1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование профессиональных компетенций и навыков профилактики, разрешению и урегулированию конфликтов в организации.

Задачи дисциплины – развитие профессионально-личностных качеств, необходимых для осуществления бесконфликтного делового общения и взаимодействия.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Виды деятельности и	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или)совершенствуются) ПК и ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Организационно-управленческая	ПК-2 – владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	- основных теорий мотивации, лидерства и власти; - принципы формирования команды.	- решать стратегические и оперативные управленческие задачи с учетом теорий мотивации, лидерства и власти; - проводить аудит человеческих ресурсов; - осуществлять диагностику организационной культуры.	- использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач; - формирования команды на основе знания процессов групповой динамики; - проведения аудита человеческих ресурсов; - диагностики организационной культуры.

3. Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		8	8
Лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4	4
Лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		4	4
Самостоятельная работа слушателя (СР)		-	-
Контактная работа слушателя		4	4
Промежуточная аттестация	Форма	Зачет	Зачет
	Час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час)		12	12

4. Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

№	Наименование тем дисциплины	Общая трудоёмкость, час	Контактная работа, час					Самостоятельная работа, час	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Итоговая аттестация (вид, час)	Перезачет
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции/ в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции/ в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления	6	-	-	-	-	-	-	6		2	2	2		Т	О	
2	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления	6	-	-	-	-	-	-	6		2	2	2		Д		
	Итого:	12	-	-	-	-	-	-	12		4	4	4			3	
	ВСЕГО	12															

Примечание: формы текущего контроля – опрос (О), тестовые задания (Т), дискуссия (Д)

4.2 Содержание дисциплины

№ п/п	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических занятий
1.	Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления	Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в юридической деятельности. Модели поведения и типы конфликтных личностей. Причины конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
2.	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления	Стратегии поведения конфликтующих сторон. Технологии разрешения и предупреждения конфликта. Основные ошибки, возникающие на различных этапах разрешения конфликтной ситуации в системе государственного и муниципального управления.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

Формой самостоятельной работы может быть и подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем или инициативно предлагаемой обучающимся и согласуемой с преподавателем. Подготовка доклада в принципе ведется подобно тому, как ведется изучение темы для работы на

практическом занятии, только тема доклада всегда значительно уже темы занятия, здесь разрабатывается лишь часть выносимой на занятие проблематики, но зато рассмотрение этой части должно быть более глубоким. Поэтому нужно опираться на более широкий круг литературных источников, специально посвященных соответствующей теме.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в форме выполнения индивидуального задания (доклада) и его устной защиты.

Типовые оценочные средства по теме 1 «Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления»

1. Конфликтология как наука возникла:

- а) в 20-30-е гг. XIX в.;
- б) в 30-40-е гг. XVIII в.
- в) в 50-60-е гг. XX в.

2. С какого времени следует считать зарождение юридической конфликтологии в нашей стране?

- а) с 1980-х гг.
- б) с 1990-х гг.
- в) с 2000-х гг.

3. Подберите наиболее точное определение социального конфликта:

- а) конфликт социальный – столкновение сторон, мнений, сил; высшая стадия развития противоречий в системе отношений людей, социальных групп, институтов, общества в целом, которая характеризуется усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей и индивидов;
- б) конфликт социальный – это противоборство сторон с противоречивыми интересами;
- в) конфликт социальный – столкновение противоположно направленных целей, интересов, мнений, позиций, субъектов взаимодействия.

4. В широком смысле юридическим конфликтом следует признать любой конфликт, в котором:

- а) спор так или иначе связан с правовыми отношениями сторон;
- б) участниками обязательно являются юристы;
- в) участвуют судьи и адвокаты.

5. Юридический конфликт в узком смысле слова представляет собой:

- а) нарушение прав личности;
- б) противоборство субъектов права с противоречивыми правовыми интересами, возникшее в связи с созданием, реализацией, применением, изменением, нарушением, толкованием права;
- в) резкое обострение противоречия двух и более субъектов в процессе решения проблемы.

6. Юридические конфликты могут быть следующих типов:

- а) внутриличностные и межличностные;
- б) политические, экономические и др.;
- в) трудовые, семейные, экологические, криминальные и др.

7. Деструктивный юридический конфликт – это конфликт, который приводит:

- а) к негативным, а часто и к разрушительным последствиям;
- б) к быстрому разрешению противоречия между людьми;
- в) к затуханию конфликтной ситуации.

8. Полный перечень субъективных характеристик юридического конфликта составляют:

- а) роли оппонентов, интересы, цели, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, потребности, мотивы, зона разногласий;

в) потребности, интересы, психологические и правовые установки, мотивы, цели, воля.

9. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников юридического конфликта:

- а) судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
- б) субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
- в) субъекты, подстрекатели, организаторы, пособники, посредники.

10. К этапам юридического конфликта относятся:

- а) конфликтная юридическая ситуация, эскалация, речевое противодействие;
- б) противоречие, инициация конфликта, правовой инцидент, деструктивный юридический конфликт;
- в) конфликтная юридическая ситуация, правовой инцидент, эскалация, прекращение противоборства.

11. Что из нижеследующего является правовым инцидентом:

- а) уровень преступности;
- б) подача искового заявления в суд;
- в) достижение определенного возраста.

12. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) уступка, уход, сотрудничество;
- б) компромисс, критика, борьба;
- в) борьба, уход, убеждение.

13. Одной из стратегий поведения человека в стадии разрешения конфликта является компромисс, который можно определить как:

- а) попытку уйти от решения конфликта;
- б) урегулирование разногласий путем взаимных уступок;
- в) открытую борьбу за свои личные интересы.

14. Стратегия соперничества:

- а) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- б) характеризует двойную заинтересованность;
- в) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

15. Субъектами юридического конфликта могут быть:

- а) физические лица, юридические лица;
- б) юридические лица, государство, социальные общности;
- в) физические лица, юридические лица, государство, государственные и муниципальные образования.

Типовые оценочные средства по теме 2 «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления»

Вопросы, выносимые на дискуссионное обсуждение (Д)

1. На сколько эффективна может быть практика освобождения от уголовной ответственности виновного лица при условии полного удовлетворения им интересов потерпевшей стороны?
2. На сколько уровень доверия между правоохранительными органами и гражданами влияет на частоту конфликтов в сфере государственного и муниципального управления?
3. Насколько сегодня актуально противоречия между необходимостью исполнения закона и обыденным представлением о справедливости в обществе?
4. Какие стратегии поведения конфликтующих сторон в сфере государственного и муниципального управления можно считать наиболее эффективными и почему?
5. Какие технологии разрешения и предупреждения конфликта используются в сфере государственного и муниципального управления чаще всего и почему?
6. Какова цель управления конфликтом?
7. Можно ли считать намеренную эскалацию, приемом, обеспечивающим решение конфликта?
8. Какие сложности есть в процессе управления конфликтом?
9. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов.
2. Медиация как способ урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
3. Методы решения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления
4. Модели поведения и типы конфликтных личностей.
5. Область применения третейских судов в мировой практике.
6. Общая характеристика конфликтов.
7. Основные ошибки, возникающие на различных этапах разрешения

- конфликтной ситуации сфере государственного и муниципального управления.
8. Основные правила ведения переговоров.
 9. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
 10. Понятие и функции третейского суда.
 11. Понятие и процедура медиации.
 12. Понятие, виды и причины социальных конфликтов
 13. Понятие, виды и причины юридических конфликтов.
 14. Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
 15. Приёмы снятия эмоционального напряжения.
 16. Примеры решения конфликтов с помощью третьей стороны.
 17. Принципы и технология медиации.
 18. Причины конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
 19. Проблемы нормативно-правового регулирования посредничества в конфликте в сфере государственного и муниципального управления.
 20. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации.
 21. Технологии разрешения и предупреждения конфликта.
 22. Управление конфликтами в сфере государственного и муниципального управления
 23. Управление конфликтами с привлечением третьей стороны.

Шкала оценивания для зачета

Описание шкалы	Оценка (по 2- балльной шкале)
У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические, методологические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Достаточный уровень знакомства со специальной научной литературой. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	Зачтено

Ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Приемлемое умение самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества. Обучающийся твердо знает материал дисциплины, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	
Ставится, если этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы не в полной мере. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала и в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере. Обучающийся показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, неправильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач	
Ставится, если обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме	Не зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020)
2. Федеральный закон от 27.07.2004 №79-ФЗ (ред. от 14.02.2024) «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.03.2024)
3. Федеральный закон от 02.03.2007 №25-ФЗ (ред. от 12.12.2023) «О муниципальной службе в Российской Федерации»

7.2. Основная литература

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451>
2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515041>
3. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514458>

4. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519883>

7.3. Дополнительная литература

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474662>
2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472971>
3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472367>.
4. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469094>
5. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473112>

7.4. Интернет-ресурсы

- <http://alt.ranepa.ru/> официальный сайт Алтайского филиала РАНХиГС
- <http://www.iprbookshop.ru/> Электронно-библиотечная система IPRbooks

7.5 Справочные системы

- <http://www.gr-journal.ru> — on-line HR-журнал.

7.6 Иные источники

1. Метлякова, Л. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — ISBN 978-5-85218-812-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>
2. Конфликтология : учебно-методический комплекс по специальности 050711 «социальная педагогика» / составители В. В. Фалилеев. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2012. — 32 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29678.html>
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник / А. Я. Анцупов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : Эксмо, 2011. - 512 с. - (Психологическое образование).

4. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебник и практикум / Иванова О.А. - М. : Юрайт, 2016. - 282 с. –
5. Ломян, А. Б. Психологические пути преодоления конфликтов в процессе служебной деятельности публичных служащих [Текст] / Ломян А.Б. // Государственная служба. - 2018. - 1. -с. 110-113.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Управление конфликтами» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий *лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации, итоговой аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.* Все аудитории оснащены видеопроекционным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для занятий укомплектованы необходимой мебелью.

Филиал располагает компьютерными классами с комплектом лицензионного программного обеспечения MicrosoftOffice, «Консультант-Плюс»; операционной системой семейства MicrosoftWindows; пакетом офисных программ MicrosoftOffice; справочной правовой системой «Консультант Плюс»; электронным периодическим справочником «Система ГАРАНТ»); электронно-библиотечными системами; автоматизированной информационно-библиотечной системой Алтайского филиала РАНХиГС.

В филиале создана электронная информационно-образовательная среда, обеспечен доступ к системе онлайн обучения «Moodle».

Библиотека располагает рабочими местами для студентов/слушателей, оснащенными компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет: электронный зал для самостоятельной работы, электронный зал для научно-исследовательской работы.

В филиале имеются специальные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование: видеопроектор, экран/телевизор, компьютер с комплектом лицензионного ПО, доступ к сети «Интернет»): лингафонные кабинеты, лаборатория для занятий по криминалистике, учебный зал судебных заседаний, аудитории для групповой работы, для проведения тренингов и т.д.