

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

Алтайский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета
Алтайского филиала РАНХиГС

Протокол от «27» апреля 2023 г. № 8

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Государственное и муниципальное управление»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.09 Управление конфликтами в системе государственного и
муниципального управления**

Магистратура

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Система государственного и муниципального управления

Заочная форма обучения

Год набора - 2024

Барнаул, 2023 г.

Автор—составитель:

и.о. заведующего кафедрой психологии и социологии управления, к.соц.н. Меженин Я.Э.

и.о. заведующего кафедрой психологии и социологии управления, к.соц.н. Меженин Я.Э.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	3
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Содержание и структура дисциплины	4
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	5
5. Методические материалы по освоению дисциплины.....	18
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	18
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	19

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

1.1. Дисциплина Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-5	способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Способен применять технологии конструктивного разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении, возникших на основе этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей
ПКр-2	способен проводить кадровую политику, формировать коллектив и организовывать коллективную работу, использовать кадровый потенциал на основе технологий управления персоналом при осуществлении управления в интересах общества и государства	ПКр-2.2	Способен реализовывать кадровую политику в системе государственного и муниципального управления, в том числе в кризисных ситуациях.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-5.2	Знает оптимальные варианты решения межкультурных конфликтов
		Умеет находить оптимальные решения по устранению межкультурных конфликтов и разрабатывать эффективные механизмы по их профилактике
		Владеет навыками принятия оптимальных решений по устранению межкультурных конфликтов
	ПКр-2.2	Знает оптимальные варианты поведения в конфликтных и кризисных ситуациях.
		Умет находить организационные управленческие решения в системе государственного и муниципального управления, в конфликтных и кризисных ситуациях.
		Владеет способностями принимать организационные управленческие решения в системе государственного и муниципального управления, в конфликтных и кризисных ситуациях.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

2.1 Объем дисциплины

Объем дисциплины Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» составляет 72 академических часа / 2 з.ед. / 54 ас.ч.,

Контактная работа с преподавателем – 10 ак.ч. / 7,5 ас.ч (лекции – 2 ч., практические занятия – 8 ак.ч. / 6 ас.ч.)

Самостоятельная работа обучающихся – 58 ак.ч. / 43,5 ас.ч., контроль – зачет 4 а.ч. / 3 ас.ч.

2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Курс Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» реализуется на 2 курсе

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Раздел 1. Понятие, виды и причины конфликтов								
Тема 1	Понятие, виды и причины социальных конфликтов	12	1		1		10	Т
Тема 2	Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления	11			1		10	Т
Тема 3	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления	11			2		9	Д
Раздел 2. Методы решения конфликтов								
Тема 4	Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов	11	1		1		9	ТЗ,Т
Тема 5	Управление конфликтами с привлечением третьей стороны	11			1		10	КР
Тема 6	Медиация как способ урегулирования конфликтов	12			2		10	ДП
Промежуточная аттестация		4					Зачет	
Всего:		72	2		8		58	

Примечание: формы текущего контроля: тестовые задания (Т), дискуссия (Д), типовое задание (ТЗ), контрольная работа (КР), доклад-презентация(ДП)

Содержание дисциплины

Раздел 1. Понятие, виды и причины конфликтов уголовном судопроизводстве
Тема 1. Понятие, виды и причины социальных конфликтов.

Понятие, виды и причины конфликтов. Общая характеристика конфликтов. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов.

Тема 2. 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.

Тема 3. 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.

Раздел 2. Методы решения конфликтов в уголовном судопроизводстве

Тема 4. Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов.

Приёмы снятия эмоционального напряжения. Техники слушания в деловом общении. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации. Основные правила ведения переговоров.

Тема 5. Управление конфликтами с привлечением третьей стороны.

Понятие и функции третейского суда. Примеры решения конфликтов с помощью третьей стороны. Область применения третейских судов в мировой практике.

Тема 6. Медиация как способ урегулирования конфликтов.

Понятие медиации. Принципы и технология медиации. Проблемы нормативно-правового регулирования посредничества в конфликте.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины Б1.В.09 «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Понятие, виды и причины социальных конфликтов	Тест
Специфика конфликтов в системе государственного и муниципального управления	Тест
Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления	Дискуссия
Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов	Типовое задание, Тест
Управление конфликтами с привлечением третьей стороны	Контрольная
Медиация как способ урегулирования конфликтов	Доклад-презентация

Зачет проводится с применением следующих методов (средств): устный опрос по вопросам из заранее предложенного списка.

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные средства по теме 1 «Понятие, виды и причины социальных конфликтов»

Типовые тестовые задания

- 1. К социально-психологическим причинам конфликтов относятся...**
- а) искажение и неполное передача информации участникам взаимодействия;
 - б) поведение руководителя как подчиненного;
 - в) учет всеми участниками дискуссии реально существующих между ними расхождений во взглядах на обсуждаемую проблему;
 - г) делегирование руководителем полномочий.
- 2. В социальных конфликтах можно выделить ... (исключите лишнее):**
- а) межличностные;
 - б) межгрупповые;
 - в) классовые;
 - г) межгосударственные;
 - д) межнациональные;
 - е) внутриличностные.
- 3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**
- а) конфронтация;
 - б) соперничество;
 - в) конкуренция.
- 4. Динамика конфликта описывается через.... (исключить лишнее):**
- а) этапы конфликта;
 - б) фазы конфликта;
 - в) содержание конфликта.
- 5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**
- а) начальной фазе;
 - б) фазе подъема;
 - в) пике конфликта;
 - г) фазе спада.
- 6. Конфликт в переводе с латинского означает:**
- а) соглашение;
 - б) столкновение;
 - в) существование.
- 7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**
- а) психологии;
 - б) социологии;
 - в) педагогике.
- 8. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**
- а) ригидному;
 - б) сверхточному;
 - в) «бесконфликтному».

9. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

10. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

11. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

12. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

13. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

14. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

15. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

Типовые оценочные средства по теме 2 «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 3 «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

Типовые оценочные средства по теме 4 «Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов.»

Типовое задание

Типовое задание 1: студентка М. приобрела в магазине зимние сапоги, которые не подошли ей по размеру, в связи с чем она вернула сапоги в магазин и потребовала возврата денежных средств, однако продавец отказал М. сославшись на отсутствие чека о покупке. Помогите М. подготовиться к переговорам с продавцом так, чтобы продавец вернул денежные средства в досудебном порядке (М. уезжает из города на 1 месяц).

Типовое задание 2: Подросток В. 14 лет. В очередной раз поссорился с отцом и не ночевал дома. Ночью было холодно и В. решил проникнуть в полузаброшенный сарай на дачном участке в поселке где и проживал. Около полуночи сарай загорелся. На этом же участке в дачном домике находился хозяин 68 летний И.В. со своей 66-летней женой - А.Н, которая встала ночью попить воды и увидела фигуру, похожую на В. убегающую от горящего сарая. Со дня на день они ждали доставки кровельного материала для того, чтобы починить крышу на дачном домике. Определите: а) стороны конфликта; б) степень успеха в случае обращения И.В. и А.Н. в суд о возмещении родителями В. ущерба; в) возможность ли урегулировать конфликт в досудебном порядке.

Типовое задание 3: Конфликтология определяет два понятия: «цена конфликта» как затраты на продолжение противоборства и «цена выхода из конфликта» как ущерб, понесенный в результате отказа от противоборства. Сравнение этих показателей позволяет конфликтологам решать вопрос – стоит ли продолжать конфликт, учитывая дальнейшее возрастание его цены, или же выгоднее прекратить его. Приведите по три примера при которых а) цена конфликта выше цены выхода; б) цена выхода выше цены конфликта.

Типовые тестовые задания

1. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Принципами управления конфликтов являются:

- а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение;
- в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
- г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

3. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;
- д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

4. Что относится к форме разрешения конфликта?

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- в) требования, критика, убеждение, юмор;
- г) уступка, требования, убеждение, критика;
- д) подчинение, примирение, убеждение, согласование.

5. Какие виды деятельности по управлению конфликтами адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации?

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- в) только прогнозирование;
- г) только предупреждение (стимулирование);
- д) только регулирование.

6. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

7. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте?

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

8. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

9. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте?

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

10. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии?

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремиться уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

11. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой теме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

12. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

13. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

14. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

15. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

Типовые оценочные средства по теме 5 «Управление конфликтами с привлечением третьей стороны.»

Типовые темы контрольных работ

1. Специфика конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
2. Роль третьей стороны в урегулировании конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
3. Конфликты в сфере государственного и муниципального управления между органами власти и гражданами.
4. Согласительные процедуры в российском уголовном процессе.
5. Альтернативные формы разрешения конфликтов в России.
6. Альтернативные формы разрешения конфликтов в мире.

7. Причины конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
8. Медиация в сфере государственного и муниципального управления: проблемы нормативно-правового регулирования.
9. Особенности медиации в сфере государственного и муниципального управления.
10. Преимущества альтернативного разрешения правовых споров и конфликтов.

Типовые оценочные средства по теме 6 «Медиация как способ урегулирования конфликтов в уголовной сфере»

Темы для докладов с мультимедиа-презентациями (ДП)

1. Понятие и задачи медиации.
2. Процедура медиации как способа урегулирования конфликтов
3. Принципы посредничества в конфликте.
4. Медиативное соглашение как юридический документ.
5. Отличие судебного решения от медиативного соглашения.
6. Проблема применения посредничества в конфликте в сфере государственного и муниципального управления.
7. Причины применения медиации для решения юридических споров.
8. Практика применения медиации в сфере государственного и муниципального управления в России.
9. Практика применения медиации в сфере государственного и муниципального управления мире.
10. Условия для применения процедуры медиации в сфере государственного и муниципального управления.

Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-5	способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Способен применять технологии конструктивного разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении, возникших на основе этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей
ПКр-2	способен проводить кадровую политику, формировать коллектив и организовывать коллективную работу, использовать кадровый потенциал на основе технологий управления персоналом при осуществлении управления в интересах общества и государства	ПКр-2.2	Способен реализовывать кадровую политику в системе государственного и муниципального управления, в том числе в кризисных ситуациях.

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-5.2	Умеет находить оптимальные решения по устранению межкультурных конфликтов и разрабатывать эффективные механизмы по их профилактике	Найдены оптимальные решения по устранению межкультурных конфликтов и разрабатывать эффективные механизмы по их профилактике
ПКр-2.2	Владеет способностями, умением находить и принимать организационные управленческие решения в системе	Продемонстрировано умение находить и принимать организационные управленческие решения в системе

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
	государственного и муниципального управления, в том числе в кризисных ситуациях.	государственного и муниципального управления, в том числе в кризисных ситуациях.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов.
2. Медиация как способ урегулирования конфликтов 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.

Материалы по процедуре оценивания

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета, который проводится в форме ответов на вопросы.

Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для всех обучающихся. Обучающиеся, не выполнившие в полном объеме все эти задания, не допускаются к промежуточной аттестации. В случае наличия задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия на консультациях, после полной отработки задолженностей обучающийся может быть допущен к промежуточной аттестации.

Оценка знаний обучающегося носит комплексный характер, является балльной (двухбалльной (зачтено/незачтено)) и определяется:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

4.4. Методические материалы

Контрольная работа (КР)

Контрольные работы являются одной из основных форм текущего контроля преподавателем работы обучающегося.

Контрольная работа представляет собой письменный ответ на вопрос, который рассматривается в рамках дисциплины.

Содержание ответа на поставленный вопрос включает:

- показ автором знания теории вопроса и понятийного аппарата,
- понимание механизма реально осуществляемой практики,
- выделение ключевых проблем исследуемого вопроса и их решение.

Структура (план) письменной контрольной работы может иметь соответствующую рубрикацию.

Критерии оценки контрольной работы:

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество полученных результатов (степень завершенности исследования, спорность или однозначность выводов).
5. Использование литературных источников.
6. Культура письменного изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.

Контрольные работы должны быть оформлены в соответствии с требованиями Алтайского филиала РАНХиГС.

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

Подготовка к тестам контроля знаний (Т)

Подготовка к тестированию требует от обучающихся тщательного изучения материала по теме или блоку тем, где акцент делается на изучение причинно-следственных связей, раскрытию природы явлений и событий, проблемных вопросов. Для подготовки необходима рабочая программа дисциплины с примерами тестов, учебно-методическим и информационным обеспечением.

Оценивание тестовых заданий

Количество правильных ответов теста (%)	0-49	50-64	65-84	85-100
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

Доклады – презентации (ДП)

При подготовке доклада – презентации обучающиеся самостоятельно изучают группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях.

Цель подготовки доклада – презентации – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, а также создание наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint.

Этот вид работы требует координации навыков обучающегося по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде, то есть создание докладов - презентаций расширяет методы и средства обработки и представления информации и формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Доклады - презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. Основные этапы подготовки доклада - презентации:

- выбор темы;
- консультации научного руководителя;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста доклада;
- оформление рукописи, создание презентационного материала;
- выступление с докладом перед аудиторией.

Подготовка доклада – презентации позволяет обучающемуся основательно изучить интересующий его вопрос, изложить материал в компактном и доступном виде, привести в текст полемику, приобрести навыки научно-исследовательской работы, устной речи, ведения научной дискуссии. В ходе подготовки доклада – презентации могут быть подготовлены раздаточные материалы.

Доклады – презентации могут зачитываться и обсуждаться на практических (семинарских) занятиях, студенческих научных конференциях.

Оценивание докладов - презентаций

Количество баллов	0-29	15-29	30-39	40-45
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

Дискуссия (Д)

Дискуссия имеет ряд достоинств. Кроме других задач, обычно реализуемых на практическом (семинарском) занятии, эта форма наиболее удобна для выработки у студентов навыка аргументированного спора.

Дискуссия может быть и самостоятельной формой занятия и элементом других форм практических занятий. В первом случае наиболее интересно проходят такие занятия при разделении обучающихся на две и более групп с противоположными точками зрения по исследуемому вопросу. Вопросы, выносимые на подобные занятия, должны всегда иметь теоретическую и практическую значимость. Дискуссия как элемент обычного занятия может быть вызван преподавателем в ходе занятия или же заранее планируется им. Полемика возникает подчас и стихийно. В ходе полемики обучающиеся формируют у себя находчивость, быстроту мыслительной реакции.

Критерии оценки работы обучающегося во время дискуссии

При оценке ответов на вопросы для дискуссии учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ темы и юридической практики), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Оценивание работы обучающегося во время дискуссии

Работа обучающегося может быть оценена по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки работы.

5. Методические материалы по освоению дисциплины

5.1. Процесс освоения дисциплины складывается из лекционных, лабораторных и практических занятий, а также самостоятельной работы обучающихся. К формам самостоятельной работы относятся подготовка к практическим занятиям, подготовка к тестированию и пр. 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.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

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.

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.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов размещены в электронной образовательной среде <http://edu.alt.ranepa.ru>.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

6.1 Основная литература

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514442>
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. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516449>

6.2 Дополнительная литература

1. Коротков, Э. М. Управление изменениями : учебник и практикум для вузов / Э. М. Коротков, М. Б. Жернакова, Т. Ю. Кротенко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02315-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511071>

2. 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>

3. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513292>

4. 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, 2023. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515769>

6.3 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70630.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Конфликтология : учебно-методический комплекс по специальности 050711 «социальная педагогика» / составители В. В. Фалилеев. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2012. — 32 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/29678.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

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.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых

и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекционным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.