

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

---

**Институт государственной службы и управления  
Кафедра информатики и прикладной математики**

**УТВЕРЖДЕНА**  
решением кафедры информатики  
и прикладной математики

Протокол от «26» августа 2019 г.  
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.02.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и  
муниципального управления**

---

*(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

**Мехразр.конфл.в СГМУ**

---

*(краткое наименование дисциплины)*

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

---

*(код, наименование направления подготовки)*

**Цифровое государство**

---

*(направленность (профиль))*

**бакалавр**

---

*(квалификация)*

**очная**

---

*(форма обучения)*

**2020**

---

*(год набора)*

Москва, 2019 г.

**Авторы–составители:**

доктор философских наук, профессор, профессор кафедры ЮНЕСКО Митрошенков  
О.А.

**Заведующий кафедрой:**

кандидат технических наук, доцент, исполняющий обязанности заведующего кафедрой информатики и прикладной математики, заместитель директора Института государственной службы и управления Корчагин Р.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....   | 4  |
| 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....  | 4  |
| 3. Содержание и структура дисциплины.....   | 5  |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине .....   | 8  |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....   | 15 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 16 |
| 6.1. Основная литература .....  | 16 |
| 6.2. Дополнительная литература .....  | 17 |
| 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....   | 17 |
| 6.4. Нормативные правовые документы .....   | 17 |
| 6.5. Интернет-ресурсы.....  | 18 |
| 6.6. Иные источники .....   | 18 |
| 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....   | 19 |

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

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

| Код компетенции | Наименование компетенции   | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции   |
|-----------------|--|--------------------------------|---|
| ПК-19           | способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды | ПК-19.2                        | Способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания принципов формирования команды и владеть механизмами разрешения конфликтов |

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ<br>(при наличии профстандарта, или по результатам форсайт-сессии)   | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения   |
|--|--------------------------------|---|
| Использование знания процессов групповой динамики и принципов формирования группы в работе органа управления (его подразделения) на основе современных информационных технологий | ПК-19.2                        | <b>На уровне знаний:</b><br>знает основные теории мотивации, лидерства и власти, основы конфликтологии, технологии разрешения конфликтов, закономерности формирования конфликтных ситуаций на государственном и муниципальном уровнях, специфику разрешению конфликтов в системе государственного и муниципального управления |
|  |                                | <b>На уровне умений:</b><br>применяет модели управления конфликтами через механизмы государственной политики, инструменты и методы диагностики и разработки программ управления конфликтами   |
|  |                                | <b>На уровне навыков:</b><br>анализирует содержание и выявляет особенности процессов протекания конфликтов на государственном и муниципальном уровнях, их зависимость от социальных процессов   |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.02.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления составляет 2 зачётные единицы, 72 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 32 часа: лекционные занятия – 16 часов, практические занятия – 16 часов. Самостоятельная работа составляет 40 часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления предусмотрена на 4 курсе в 7 семестре.

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

В содержательном плане дисциплина опирается на Б1.В.ДВ.08.01 Лидерство и командообразование (2 семестр), Б1.В.ДВ.08.02 Теория межличностных коммуникаций (2 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### Очная форма обучения

| № п/п                    | Наименование тем и/или разделов  | Объем дисциплины, час. |   |    |    |     | СР | Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации** |
|--------------------------|--|------------------------|---|----|----|-----|----|---|
|                          |  | Всего                  | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |    |    |     |    |   |
|                          |  |                        | Л   | ЛР | ПЗ | КСР |    |   |
| Тема 1                   | Конфликт в государственной и муниципальной сфере: понятие, виды, содержание, проблемы                | 14                     | 4   |    | 2  |     | 8  | О   |
| Тема 2                   | Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов   | 14                     | 4   |    | 2  |     | 8  | О   |
| Тема 3                   | Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении                         | 16                     | 4   |    | 4  |     | 8  | О   |
| Тема 4                   | Технологии контроля и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления | 14                     | 2   |    | 4  |     | 8  | О   |
| Тема 5                   | Социальные аспекты управления конфликтами в государственной и муниципальной службе                   | 14                     | 2   |    | 4  |     | 8  | О, Т, Р   |
| Промежуточная аттестация |  |                        |   |    |    |     |    | За  |
| Всего:                   |  | 72                     | 16  |    | 16 |     | 40 |   |

Примечание:

\* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Р), тестирование (Т);

\*\* формы промежуточной аттестации: зачет (За).

#### Содержание дисциплины

## **Тема 1. Конфликт в государственной и муниципальной сфере: понятие, виды, содержание, проблемы.**

Природа социального конфликта. Понятие конфликта. Сущность конфликта и его основные структурные характеристики. Структурные элементы конфликта. Проблема определения конфликта: противоречие и различие как родовые категории для определения конфликта. Семантическое поле для описания конфликта (дихотомия, дилемма, борьба, столкновение, вражда, соперничество и т.д. мир, согласие, дружба, консенсус и т.д.). Необходимые и достаточные условия конфликта. Понятие "нулевой суммы" конфликтного взаимодействия.

Сущность, содержание и структура политического конфликта. Борьба за власть как источник политических конфликтов. Основные разновидности политических конфликтов: внутригосударственные (гражданские) и межгосударственные. Внутриполитические конфликты между классами, политическими партиями и различными группировками в борьбе за политическое лидерство в государстве. Пути предотвращения внутриполитических конфликтов: социальное маневрирование, политическое маневрирование и манипулирование, социальные компромиссы, экономическое, политическое и силовое давление.

Специальные виды коммуникативной компетентности государственных служащих. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Коммуникации как источник конфликта. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. "Барьеры" коммуникаций.

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

## **Тема 2. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов.**

Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития.

Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов: баланс ролей, баланс управленческих решений, баланс поведения, баланс самооценки и внешней оценки, баланс взаимных услуг, баланс возможного ущерба. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации.

Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта. Конфликтотенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом. Толерантность в конфликтной ситуации.

Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Подготовка неконфликтотенного управленческого решения: описательная модель, эволюционно-динамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей. Принятие неконфликтотенного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения. Выполнение неконфликтотенного управленческого решения. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.

## **Тема 3. Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении**

Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы завершения конфликтов. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание,

устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство ценностей, практический опыт, взаимоотношения.

Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, плановость взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов. Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации. Типология конфликтных личностей. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования и разрешения социальных конфликтов.

#### **Тема 4 Технологии контроля и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления**

Общие принципы служебного поведения государственных служащих.

Конфликт интересов. Возникновение конфликта интересов при правомерном извлечении дохода. Возникновение конфликта интересов при исполнении должностных обязанностей. Возникновение конфликта интересов при формировании состава комиссий. Меры по преодолению возникшего конфликта интересов.

Случаи возникновения у гражданского служащего личной заинтересованности. Предупреждение конфликта интересов.

Деятельность комиссии по соблюдению требований к служебному поведению гражданских служащих и урегулированию конфликтов интересов. Правовое регулирование деятельности комиссий

Порядок образования комиссии по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов.

Порядок работы комиссии по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов. Организационно-техническое и документационное обеспечение деятельности комиссии.

Урегулированию конфликта интересов и наложению дисциплинарных взысканий. Основаниями юридической ответственности гражданских служащих в случае конфликта. Возможности гибкого использования правовых средств от мягких до более жестких - на всех стадиях любых конфликтов с учетом степени их развития. Юридические запреты создавать конфликтные ситуации. Последовательное применение санкций, компенсация убытков и восстановление прежнего юридического состояния.

Стратегии (модели) конфликтного поведения: соперничающая - навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения; проблемно-решающая (кооперативная) - поиск решения, которое бы удовлетворяло обе стороны; уступающая - понижение своих стремлений, в результате чего исход конфликта становится менее приятным, чем хотелось бы; избегающая - уход из ситуации конфликта (физический или психологический); бездействие - нахождение в ситуации конфликта, но без всяких действий по его разрешению

Основные тактики поведения в конфликте: - рациональное убеждение - использование фактов и логики для подтверждения своей позиции и убеждения оппонента; - давление - требования, приказы, угрозы ("Если вы не сделаете этого, то я накажу вас"); - апелляция к власти, санкции - использование взысканий и вознаграждений; - дружелюбное обращение, заискивание - создание у оппонента представления о наличии у него привлекательных качеств; - коалиционная - просьбы о поддержке, союзе; - заключение сделок - взаимный обмен благами, обещания (общий смысл их следующий: "Если вы поступите данным образом, то я награжу вас"); - введение

оппонента в состояние волнения, некоторой спутанности, управление его вниманием, создание эффекта неожиданности; - неотменяемые обязательства - одна из сторон осуществляет определенное действие (например, бессрочную голодовку) до тех пор, пока ее условия не будут приняты.

Стратегические и тактические методы управления конфликтами. Принуждение (борьба, соперничество). Уход. Уступка. Компромисс. Сотрудничество.

Переговорный процесс как способ разрешения конфликта.

## **Тема 5 Социальные аспекты управления конфликтами в государственной и муниципальной службе**

Социальная роль и функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Конструктивная (позитивная) и деструктивная (негативная) роль социальных конфликтов. Условия функционирования социальных конфликтов. Определение функций конфликтов и их характеристика. Влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение. Положительное влияние и значение социальных конфликтов. Закономерности позитивного и негативного воздействия конфликтов на развитие общества и человека.

Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации.

Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Анализ причин конфликтов: распределение ресурсов, взаимозависимость обязанностей, расхождения в целях, различия в ценностях, различия в групповых и личных потребностях, различия в жизненном опыте и манерах поведения, нарушения коммуникативного процесса.

Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации.

Варианты предупреждения служебных конфликтов: метод "держания в узде", метод "посадить под колпак", метод создания позитивной "социокритической массы", метод гибкого использования системы стимулирования, метод "поставить всех на место". Правильный подбор "ролей" в коллективе

Принятие норм применения методов регулирования конфликта. Принятие кодексов поведения, интеграция их в законодательство и обеспечение их исполнения. Формирование и поддержание организационной (административной) культуры государственной и муниципальной службы, запрещающей конфликты.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| Тема и/или раздел | Методы текущего контроля успеваемости |
|-------------------|---------------------------------------|
|-------------------|---------------------------------------|



|        |  |                              |
|--------|--|------------------------------|
| Тема 1 | Конфликт в государственной и муниципальной сфере: понятие, виды, содержание, проблемы                | опрос                        |
| Тема 2 | Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов   | опрос                        |
| Тема 3 | Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении                         | опрос                        |
| Тема 4 | Технологии контроля и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления | опрос                        |
| Тема 5 | Социальные аспекты управления конфликтами в государственной и муниципальной службе                   | опрос, тестирование, реферат |

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в форме устных ответов на вопросы.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с докладами по теме опросов,
- участие в обсуждении докладов,
- количество правильных ответов при тестировании,
- защита реферата.

*Критерии оценивания доклада:*

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

*Критерии оценивания реферата:*

- новизна текста;
- обоснованность выбора источника;
- степень раскрытия сущности вопроса;
- соблюдения требований к оформлению.

*Критерии оценивания тестовых заданий:*

- количество правильных ответов (70-100% правильных ответов – зачтено, в противном случае не зачтено);
- время, затраченное на подготовку ответов.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления, участия в обсуждениях сообщений других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам прохождения тестирования, защиты реферата.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

#### ***Вопросы темы для подготовки к опросу, тестированию, написанию рефератов:***

**Тема 1. Конфликт в государственной и муниципальной сфере: понятие, виды, содержание, проблемы**

1. Конфликты между государством и обществом (проблема легитимности).
2. Конфликты между различными ветвями власти (законодательной, исполнительной и судебной).

3. Конфликты между государством и отдельными институтами политической системы (например, между государством и политической партией).
4. Конфликты между государственно-правовой системой и оппозицией, стремящейся эту систему изменить.
5. Конфликты между государством и личностью (проблемы соблюдения прав человека).

## **Тема 2. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов**

1. Проблема управления конфликтами в психологической науке (Дж. Морено, П. Сорокин).
2. Основные идеи современного подхода к управлению конфликтами и главные направления исследований (М. Дойч).
3. Основные понятия управления конфликтами (профилактика конфликтности, управление конфликтами, урегулирование конфликта, разрешение конфликта, завершение конфликта, достижение согласия).
4. Управление конструктивным и деструктивным развитием конфликтов. Неуправляемые конфликты. Трудно разрешимые конфликты. Зрелость конфликта.

## **Тема 3. Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении**

1. Рычаги вертикального давления, персональная ответственность, реорганизации административной структуры, кадровые назначения
2. Совершенствования стиля деятельности государственных и муниципальных институтов, образование различного рода союзов и партий, активного влияния на законотворческий процесс, развитие навыков использования судебных инстанций, формирование определенного общественного климата).

## **Тема 4. Технологии контроля и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления**

1. Контроль либо управление.
2. Превентивные меры (выявление конфликтогенных факторов, анализ, попытки не допустить приобретения спором разрушительных форм.
3. Осуществление конкретных процедур и действий по целенаправленной модификации поведения конфликтующих сторон и т.д. ОПК-3 ПК-5

## **Тема 5. Социальные аспекты управления конфликтами в государственной и муниципальной службе**

1. Диагностика конфликтов.
2. Профилактика конфликтов.
3. Оптимизация управленческих решений по разрешению конфликтов в государственной службе.

### ***Примерные тестовые задания***

1. Предмет конфликта – это
  - противоречие, проблема, ради разрешения которых стороны вступили в противоборство
  - то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты
  - это глубоко скрытое ядро проблемы
2. Объект конфликта – это
  - это глубоко скрытое ядро проблемы
  - оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)

- то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

3. Участники конфликта - это

- оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)
- побудительные причины, поводы к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением

- то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

4. Цели конфликтующих сторон - это

- то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты
- это глубоко скрытое ядро проблемы
- осознание объективной конфликтной ситуации

5. Конструктивные функции конфликта

- высвечивает проблемы
- служит средством самоутверждения личности
- появляется предвзятое отношение к оппоненту.
- сопровождается психическим и физическим насилием

6. Деструктивные функции конфликта

- появляется предвзятое отношение к оппоненту
- может сопровождаться психическим и физическим насилием
- служит средством самоутверждения личности
- высвечивает проблемы

7. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:

- мотивационный конфликт
- нравственный конфликт
- ролевой конфликт
- конфликт неадекватной самооценки

8. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

- приспособление
- компромисс
- сотрудничество

***Примерные темы рефератов***

1. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.

2. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.

3. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.

4. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.

5. Проблема конфликтных личностей.

6. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.

7. Проблема конфликтных личностей

8. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».

9. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

10. Особенности трудовых конфликтов в организации.

11. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности

прогноза ее развития.

12. Технология управления процессом протекания конфликта.
13. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
14. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
15. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
16. Роль юмора в предупреждении конфликтов.
17. Особенности разрешения групповых конфликтов.
18. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
19. Особенности разрешения семейных конфликтов.
20. Тактические приемы ведения переговоров.
21. Особенности подготовки к переговорам.

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции   | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции   |
|-----------------|--|--------------------------------|---|
| ПК-19           | способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды | ПК-19.2                        | Способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания принципов формирования команды и владеть механизмами разрешения конфликтов |

| Этап освоения компетенции  | Показатель оценивания  | Критерий оценивания  |
|--|--|--|
| ПК-19.2<br>Способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания принципов формирования команды и владеть механизмами разрешения конфликтов | Выявляет причины трудностей в создании и организации работы группы | Обоснованно выявляет причины трудностей в создании и организации работы группы |

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Вопросы к зачету

1. Конфликт в государственной сфере: понятие, виды, содержание, проблемы.
2. Конфликты между государством и обществом (проблема легитимности).
3. Конфликты между различными ветвями власти (законодательной, исполнительной и судебной).
4. Конфликты между государством и отдельными институтами политической системы (например, между государством и политической партией).
5. Конфликты между государственно-правовой системой и оппозицией, стремящейся эту систему изменить.
6. Конфликты между государством и личностью (проблемы соблюдения прав

человека).

7. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов.
8. Проблема управления конфликтами в психологической науке (Дж. Морено, П. Сорокин).
9. Основные идеи современного подхода к управлению конфликтами и главные направления исследований (М. Дойч).
10. Основные понятия управления конфликтами (профилактика конфликтности, управление конфликтами, урегулирование конфликта, разрешение конфликта, завершение конфликта, достижение согласия).
11. Управление конструктивным и деструктивным развитием конфликтов.
12. Неуправляемые конфликты.
13. Трудно разрешимые конфликты.
14. Зрелость конфликта.
15. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: рычаги вертикального давления.
16. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: персональная ответственность.
17. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: реорганизации административной структуры.
18. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: кадровые назначения.
19. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: образование различного рода союзов и партий.
20. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: активного влияния на законотворческий процесс.
21. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: развитие навыков использования судебных инстанций.
22. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: формирование определенного общественного климата.
23. , Технологии контроля и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
24. Контроль либо управление как прием недопущения эскалации конфликтов.
25. Превентивные меры (выявление конфликтогенных факторов, анализ, попытки не допустить приобретения спором разрушительных форм).
26. Осуществление конкретных процедур и действий по целенаправленной модификации поведения конфликтующих сторон и т.д.
27. Социальные аспекты управления конфликтами в государственной службе.
28. Диагностика конфликтов.
29. Профилактика конфликтов (учет типологии конфликтов).
30. Оптимизация управленческих решений по разрешению конфликтов в государственной службе.

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

| Баллы | Критерий оценки   |
|-------|---|
| 26-30 | Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только |

|       |   |
|-------|---|
|       | основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.  |
| 16-25 | Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений. |
| 6-15  | Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.   |
| 0-5   | Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.   |

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено» если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов;

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

#### 4.4. Методические материалы

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций проводятся в соответствии с Уставом Академии (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.05.2012 г. N 473), Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной

аттестации обучающихся в РАНХиГС (утв. Приказом ректора от 30.01.2018 г. № 02-66), Порядке организации и проведения практики обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (утв. Приказом ректора от 22.01.2018 г. №02-28).

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Тестирование обеспечивает контроль за знаниями обучающихся, способствует развитию умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы. Основными критериями оценки являются самостоятельность, правильность и скорость ответа на вопрос.

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Вопросы для самостоятельной подготовки (самопроверки):

1. Подготовка и принятие оптимального управленческого решения
2. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений
3. Последовательность работы руководителя по обоснованию и принятию решений
4. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека
5. Поведение человека в трудных ситуациях
6. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости
7. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
8. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов
9. Социально-психологические условия профилактики конфликтов
10. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный»
11. Условия и способы разрешения конфликтов «по вертикале»
12. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным
13. Влияние конфликтов на основных участников
14. Влияние конфликтов на социальное окружение

*Методические указания по подготовке к опросу:*

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит выступление в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура выступления:

1. Введение:
  - указывается тема и цель;
  - обозначается проблемное поле, тематические разделы.

## 2. Основное содержание:

– последовательно раскрываются тематические разделы.

## 3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

### *Методические указания по подготовке к тестированию:*

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

### *Методические рекомендации по написанию реферата:*

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Объем реферата 7-15 стр.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология. Учебное пособие. – СПб.:



Питер, 2013. – 304 с.

2. Лютый В.П. Политический менеджмент (политология, прикладные исследования, менеджмент) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Лютый В.П. – Электрон. текстовые данные. – М.: Российский государственный университет правосудия, 2012. – 292 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/5774.html>. – ЭБС «IPRbooks».

## **6.2. Дополнительная литература**

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Консультирование и коучинг персонала в организации. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Антонова Н.В. - Отв. ред., Иванова Н.Л. - Отв. ред. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - ЭБС "Юрайт" [[http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.F9AFBA5D-D04A-408E-B3F2-EDF36FAF45A1&type=c\\_pub](http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.F9AFBA5D-D04A-408E-B3F2-EDF36FAF45A1&type=c_pub)]

3. Кузин В.И. Организационно-правовые основы системы государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузин В.И., Зуев С.Э.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дело, 2014.— 120 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51041.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Пряжников Е.Ю. Психология труда: теория и практика. Учебник для академического бакалавриата - М.: Издательство Юрайт, 2014. - ЭБС "Юрайт" [[http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.319DCF4C-7B68-4D25-A490-85E84FF7A425&type=c\\_pub](http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.319DCF4C-7B68-4D25-A490-85E84FF7A425&type=c_pub)]

5. Светлов В. А. Конфликтология : учебное пособие для студентов вузов : рекомендовано УМО - М. ; СПб. [и др.] : Питер, 2011 – 352 с.

6. Bullock, M. International Psychology. // Handbook of Psychology - ЭБС Wiley Online Library <http://onlinelibrary.wiley.com.ezproxy.ranepa.ru:3561/doi/10.1002/9781118133880.hop201027/abstract>

7. Kral, M. J., Ramírez García, J. I., Aber, M. S., Masood, N., Dutta, U. and Todd, N. R. Culture and Community Psychology: Toward a Renewed and Reimagined Vision. // Journal of Community Psychology, 2011, 47: 46–57. - ЭБС Wiley Online Library <http://onlinelibrary.wiley.com.ezproxy.ranepa.ru:3561/doi/10.1007/s10464-010-9367-0/abstract>

## **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.].- Электрон. текстовые данные.- М.: Московский городской педагогический университет, 2012.- 152 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>.- ЭБС «IPRbooks»

2. Образовательные инновации и практики карьеры : сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2015. - 192 с.

3. Психология адаптации и социальная среда. Современные подходы, проблемы, перспективы [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дикая [и др.].- Электрон. текстовые данные.- М.: Пер Сэ, 2007.- 624 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/7431.html>.- ЭБС «IPRbooks»

4. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. - 2014. - № 6. - С. 44-52.

## **6.4. Нормативные правовые документы**

1. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской

Федерации до 2020 года. (Утв. распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. N 2227-п).

### 6.5. Интернет-ресурсы

1. Правила работы и этические нормы социолога (ИСПИ РАН). Режим доступа: <http://www.socium.info/codex-ran.html>
2. Социология. электронная библиотека. Режим доступа: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Sociolog/INDEX\\_SOCIO.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/INDEX_SOCIO.php)
3. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: <http://www.edulib.ru/>
4. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: <http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm>
5. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: <http://www.inion.ru/product/db.htm>
6. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/>
7. Библиотека федерального портала «Российское образование». Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
8. Библиотека учебной и научной литературы русского гуманитарного интернет университета. Режим доступа: <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx>
9. Библиотека ФОМ клуба. Режим доступа: <http://club.fom.ru>
10. Институт социологии РАН. Режим доступа: <http://www.isras.ru/>
11. Федеральная служба государственной статистики. Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
12. Eurostat (Евростат - статистическая служба Европейского Союза). Режим доступа: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>
13. SOCIOLINE.RU :учебники, монографии по социологии. Режим доступа: <http://socioline.ru/>
14. International Sociological Association (Международная социологическая ассоциация. Язык сайта - английский). Режим доступа: <http://www.isa-sociology.org/>
15. Global Courses (Глобальный диалог. Язык сайта – английский). Режим доступа: <http://isa-global-dialogue.net/>
16. Экономический и социальный совет ООН (Язык сайта – английский). Режим доступа: <http://www.un.org/en/development/index.shtml>; Режим доступа: <http://www.un.org/en/ecosoc/>

### 6.6. Иные источники

1. Атаманчук Г.В. Система государственного и муниципального управления: учебник. – М.: РАГС, 2010. – 488 с.
2. Базаркина И.Н. Психология личности / Базаркина И.Н., Сенкевич Л.В., Донцов Д.А. – М.: Человек, 2014. – ЭБС "Лань" [[http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=60578](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=60578)]
3. Барциц И.Н. Система государственного и муниципального управления : учебный курс : в 2 т. Т.1. - М. : Изд-во РАГС, 2011. - 464 с. Т.2. - М. : Изд-во РАГС, 2011. - 488 с.
4. Крохина, Ю. А. Коррупция как социально-правовое явление (финансово правовые аспекты противодействия) - М., 2012. – 224 с.
5. Марцинковская, Т. Д. Психология : учебник : рекомендовано ФГУ .... - М. : Академия, 2013. - 399 с.
6. Местное самоуправление и муниципальное управление [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственное и муниципальное управление» и «Юриспруденция»/ И.В. Мухачев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 399 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52047.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Мухаев Р.Т. Система государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственные и муниципальные финансы», «Юриспруденция», «Политология»/ Мухаев Р.Т.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 687 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52058.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8. Пикулькин А.В. Система государственного управления (4-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080504 «Государственное и муниципальное управление»/ Пикулькин А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 639 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52520.html>.— ЭБС «IPRbooks»

9. Разин, А. В. Этика : учебник : рекомендовано Отд-нием по философии, политологии и религиоведению УМО.... - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 416 с.

10. Социальная психология развития. Учебник для бакалавриата и магистратуры / Толстых Н.Н. - Отв. ред. - М.: Издательство Юрайт , 2014. - ЭБС "Юрайт" [[http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.7936D5FE-29A1-42C5-8CA2-287480CFE2B1&type=c\\_pub](http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.7936D5FE-29A1-42C5-8CA2-287480CFE2B1&type=c_pub)]

11. Чиркин В.Е. Система государственного и муниципального управления: учебник. – 4-е изд., – М.: Норма, 2013. – 448 с.

12. Daron Acemoglu and James A. Robinson The Rise and Decline of General Laws of Capitalism // The Journal of Economic Perspectives. Vol. 29, No. 1 (Winter 2015), pp. 3-28. - ЭБС JSTOR <http://www.jstor.org/stable/43267874> <http://www.jstor.org/stable/43194693>

13. Jon D. Michaels AN ENDURING, EVOLVING SEPARATION OF POWERS // Columbia Law Review. Vol. 115, No. 3 (APRIL 2015), pp. 515-597. - ЭБС JSTOR <http://www.jstor.org/stable/43267874>

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.