

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

Институт государственной службы и управления

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
государственного и муниципального управления
Протокол №1 от «11» сентября 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.4.1 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и
муниципального управления

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

направление подготовки (специальность)

38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

(код, наименование направления подготовки (специальности))

«Эффективное государственное управление»

(направленность (профиль))

Бакалавр

(квалификация)

очная, очно-заочная, заочная

(форма(ы) обучения)

Москва 2017 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Доцент кафедры управления информационными процессами, кандидат психологических наук О.В. Коротеева

Заведующий выпускающей кафедрой:

профессор с возложением обязанностей заведующего кафедрой государственного и муниципального управления, доктор юридических наук В.К. Ботнев

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	7
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)	8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	19
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	19
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	25
6.1. Основная литература	25
6.2. Дополнительная литература	26
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	26
6.4. Нормативные правовые документы	26
6.5. Интернет-ресурсы	26
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	26

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

1.1. Дисциплина «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-9	Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	ПК-9.3	Способность осуществлять организационные коммуникации.
ДПК-6	Способность осуществлять эффективное взаимодействие с гражданами и негосударственными институтами в процессе осуществления государственного и муниципального управления.	ДПК-6.4	Способность осуществлять организационные коммуникации в процессе разрешения конфликтов или ведения переговоров.
ДПК-8	Умение вести документооборот (в том числе, с использованием современных информационных технологий), обеспечивающий эффективную деятельность органов государственной власти и местного самоуправления, а также их эффективное взаимодействие между собой.	ДПК-8.3	Способность осуществлять документооборот, обеспечивающий ведение переговоров или разрешение конфликтов в государственном или муниципальном управлении.

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

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации означает формирование у будущего специалиста умения передачи информации и осуществления действий, сознательно ориентированных на других людей с использованием различных средств и технологий.	ПК-9.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> · знание основных понятий: «коммуникация», «межличностные и групповые коммуникации», «организационные коммуникации» <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> · умение определять методы осуществления коммуникаций в организации; · умение применять навыки межличностной и групповой коммуникации в служебной деятельности. <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> · владение навыками работы с разными источниками информации; · владение навыками структуризации информации.
Способность осуществлять эффективное взаимодействие с гражданами и негосударственными институтами в процессе осуществления государственного и муниципального управления означает формирование у будущего специалиста навыков передачи и получения информации, осуществления действий, сознательно ориентированных на других граждан, их объединения и иные негосударственные институты.	ДПК-6.4	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> · знание основных понятий: «коммуникация», «межличностные и групповые коммуникации», «организационные коммуникации», «связи с общественностью», «взаимодействие с институтами гражданского общества»; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> · уметь определять методы осуществления коммуникаций в организации, в том числе, на иностранном языке; · уметь применять навыки межличностной и групповой коммуникации при эффективном взаимодействии с гражданами и негосударственными институтами. <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> · владеть навыками осуществления связей с общественностью в системе

		<p>государственного и муниципального управления; умениями взаимодействовать с институтами гражданского общества;</p> <ul style="list-style-type: none"> · владеть навыками межличностной и групповой коммуникации при эффективном взаимодействии с гражданами и негосударственными институтами; · владеть навыками разрешения конфликтов или ведения переговоров.
<p>Навыки ведения документооборота с использованием современных информационных технологий (в том числе, на иностранных языках) в государственных и муниципальных органах, государственных и негосударственных предприятиях, учреждениях, организациях, обеспечивающие эффективную деятельность органов государственной власти и местного самоуправления, а также их эффективное взаимодействие с гражданами, умения вести переговоры и разрешать конфликты основаны на сформированных умениях осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации в устной и письменной формах, в процессе межличностного, межкультурного и служебного взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.</p>	ДПК-8.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> · знание основных принципов и правил деловой переписки и документооборота на иностранном языке; · знание принципов и правил документооборота, обеспечивающего осуществление переговоров государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами или разрешение конфликтов в государственном или муниципальном управлении; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> · уметь осуществлять деловую переписку на иностранном языке с иностранными государственными и негосударственными организациями; · уметь осуществлять документальное оформление переговорного процесса или процесса разрешения конфликта в государственном или муниципальном управлении. <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> · владеть навыками деловой переписки и документооборота на иностранном языке; · владеть навыками документационного обеспечения переговоров государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица или разрешение

		конфликтов в государственном или муниципальном управлении.
--	--	--

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 а.ч. (2 з.е.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции – 16 а.ч., практические занятия – 16 а.ч., самостоятельная работа – 40 ч.

- очно-заочная форма обучения: лекции – 6 а.ч., практические занятия – 10 а.ч., самостоятельная работа – 56 ч.

- заочная форма обучения: лекции – 4 а.ч., практические занятия – 8 а.ч., самостоятельная работа – 56 ч.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления» относится к дисциплинам по выбору и в соответствии с учебным планом осваивается на 4 курсе очной формы обучения (на 4 курсе очно-заочной и на 3 курсе заочной форм обучения).

Для освоения дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления» обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения предметов:

Очная форма обучения: Б1.В.ДВ.2.1 Связи с общественностью в органах власти, Б1.В.ДВ.2.2 Институты гражданского общества, ФТД.1 Судебная власть и правосудие, Б1.В.ОД.15 Иностранный язык в профессиональной сфере.

Очно-заочная форма обучения: Б1.В.ДВ.2.1 Связи с общественностью в органах власти, Б1.В.ДВ.2.2 Институты гражданского общества, ФТД.1 Судебная власть и правосудие, Б1.В.ОД.15 Иностранный язык в профессиональной сфере.

Заочная форма обучения: Б1.В.ДВ.2.1 Связи с общественностью в органах власти, Б1.В.ДВ.2.2 Институты гражданского общества, ФТД.1 Судебная власть и правосудие, Б1.В.ОД.15 Иностранный язык в профессиональной сфере.

Для успешного освоения дисциплины студент должен овладеть общепрофессиональными и универсальными/общекультурными компетенциями, формируемыми при изучении дисциплин:

Предшествующие знания по дисциплинам:

Кроме того до начала занятий по дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления» студент должен овладеть основными информационными технологиями, применяемыми в юридической

деятельности, научиться пользоваться электронными базами данных, получать и перерабатывать правовую информацию.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Понятие и функции конфликта в обществе.	6	2				4	
Тема 2	Участники и границы социального конфликта	8	2		2		4	
Тема 3	Основные виды социальных конфликтов	6			2		4	
Тема 4	Типы противоречий в обществе. Уровни противоречий в обществе	6	2				4	
Тема 5	Механизмы конфликта. Социальная напряженность	6	2				4	
Тема 6	Восприятие конфликтной ситуации. Развитие конфликта. Динамика конфликта. Моделирование конфликта.	8	2		2		4	
Тема 7	Формирование	8	2		2		4	

¹ Примечание:

	коммуникативно й							
Тема 8	Специальные виды коммуникативно й компетентности государственных	8	2		2		4	
Тема 9	Государственная служба в Российской Федерации: понятие и виды	6			2		4	
Тема 10	Порядок прохождения государственной гражданской службы	4	2		2			
Тема 11	Требования к служебному поведению государственных служащих и возможности возникновения конфликтов	6			2		4	
Промежуточная аттестация Всего:								Зачет
		72	16		16		40	
Очно-заочная форма обучения								
Тема 1	Понятие и функции конфликта в обществе.	6	2				4	
Тема 2	Участники и границы социального конфликта	4					4	
Тема 3	Основные виды социальных конфликтов	4					4	
Тема 4	Типы противоречий в обществе. Уровни противоречий в обществе	6			2		4	
Тема 5	Механизмы конфликта. Социальная напряженность	4					4	

Тема 6	Восприятие конфликтной ситуации. Развитие конфликта. Динамика конфликта. Моделирование конфликта.	6			2		4	
Тема 7	Формирование коммуникативной	8			2		6	
Тема 8	Специальные виды коммуникативной компетентности государственных	10	2				8	
Тема 9	Государственная служба в Российской Федерации: понятие и виды	8			2		6	
Тема 10	Порядок прохождения государственной гражданской службы	8	2				6	
Тема 11	Требования к служебному поведению государственных служащих и возможности возникновения конфликтов	8			2		6	
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	6		10		56	
Заочная форма обучения								
Тема 1	Понятие и функции конфликта в обществе.	6			2		4	
Тема 2	Участники и границы социального конфликта	6	2				4	
Тема 3	Основные виды социальных конфликтов	6	2				4	

Тема 4	Типы противоречий в обществе. Уровни противоречий в обществе	6			2		4	
Тема 5	Механизмы конфликта. Социальная напряженность	6			2		4	
Тема 6	Восприятие конфликтной ситуации. Развитие конфликта. Динамика конфликта. Моделирование конфликта.	6			2		4	
Тема 7	Формирование коммуникативной	6					6	
Тема 8	Специальные виды коммуникативной компетентности государственных	8					8	
Тема 9	Государственная служба в Российской Федерации: понятие и виды	6					6	
Тема 10	Порядок прохождения государственной гражданской службы	6					6	
Тема 11	Требования к служебному поведению государственных служащих и возможности возникновения конфликтов	6					6	
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	4		8		56	4

3.2. Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие и функции конфликта в обществе.

Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения. Позитивные и конструктивные функции. Сущность конфликта и его основные структурные характеристики. Структурные элементы конфликта. Понятие 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.

Причины конфликтов: классический монопричинный и современный мультипричинный подходы. Понятие объективных и субъективных причин. Соотношение причин и других факторов конфликта: следствие, условия, повод конфликта.

Функциональность конфликта: назначение конфликта, зависимость между конфликтом и иными сторонами индивидуальной и общественной жизни, влияние конфликта на поведение, самочувствие, представления и развитие индивидов и групп. Понятие конструктивных и деструктивных функций конфликта: многоаспектность проблемы. Использование конкретно-исторического метода при определении значения конфликта. Значение конфликта в индивидуальной и общественной жизни. Сигнально-информационная, профилактическая (парадокс Г.Зиммеля), интегративная, дифференцирующая, инновационная, активизирующая, трансформирующая, мобилизационная, инструментальная и др. функции конфликта. Проблема явных и латентных функций.

Структура конфликта. Объект конфликта как некая ценность (духовная или материальная). Реалистический и нереалистический объект. Проблема неделимости объекта. Мнимый или иллюзорный объект. Проблема латентного объекта. Предмет конфликта как зона разногласий. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию.

Тема 2. Участники и границы социального конфликта.

Типы противоречий в обществе. Уровни противоречий в обществе

Основные виды социальных конфликтов. Проблема типологии конфликтов.

Классификация конфликтов: внутриличностные и социальные (между отдельными людьми, между личностью и группой, между малыми социальными группами, между средними социальными группами, между большими социальными группами — классами, конфессиями, этносами, нациями и т.д. — и межгосударственные конфликты.

Классификация конфликтов: проблема выбора оснований, значение для управления конфликтом. Критерии выделения конфликтов: а) по сфере действия (социальный, экономический, политический, культурный и т.п.); б) по характеру субъектности (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, межэтнический, межрегиональный, межгосударственный и т.п.); в) по степени напряженности (слабый, средний, сильный); г) по способу поведения или характеру протекания (пассивный, активный); ж) по форме проявления (острота конфликта, продолжительность, латентные и открытые); з) по

способам разрешения и последствиям (конструктивные и деструктивные). Типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам и причины конфликтов. Классовые и национально-этнические конфликты. Экологические конфликты. Глобальные, региональные и локальные конфликты. Виды международных конфликтов. Формы массовых конфликтов: межгосударственные и гражданские войны, революции, бунты, мятежи, погромы, путчи, повышенная миграция населения, демонстрации, саботаж, общенациональные и отраслевые стачки и забастовки и др.

Специфика межгрупповых конфликтов и механизмы их возникновения.

Конфликты в различных сферах общественной жизни (в семье, на производстве, в образовании, управлении, экономике, финансах, социальной сфере, политике и т.д.). Внутригосударственные конфликты, возникающие на этнонациональной почве.

Человеческий фактор в конфликте. Проблема эмоций и психологической несовместимости. Типы конфликтных личностей. Типичное поведение в конфликтной ситуации (тест К. Килменна). Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество

Пространственные, временные и социальные границы конфликта как конкретные изменяющиеся условия его протекания.

Тема 3. Основные виды социальных конфликтов

Восприятие конфликтной ситуации. Развитие конфликта. Динамика конфликта. Моделирование конфликта.

Понятие этапов конфликта. Потенциальный конфликт или конфликтная ситуация. Сигналы конфликта (Х.Корнелиус, Ш.Фейр). Понятие психической и социальной напряженности. Источники осознания конфликта. Типы фрустраторов. Понятие конфликтогенов, их типология. Инцидент, виды инцидентов. Эскалация конфликта. Симметричный схизмогенез (Г.Бейтсон) как механизм эскалации. Типичные формы эскалации. Признаки эскалации конфликта. Объяснение эскалации с точки зрения этологической теории агрессии К.Лоренца. Психологические и структурные изменения во время эскалации конфликта. Тактики поведения в конфликте. Виды насильственных действий. Классификация конфликтных действий (С.В.Соколов). Этап баланса сил или тупик конфликта. Понятие цены конфликта. Завершение конфликта и его варианты: угасание, устранение, урегулирование, разрешение конфликта. Условия для разрешения конфликта. Постконфликтная стадия.

Тема 4. Типы противоречий в обществе. Уровни противоречий в обществе

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 5. Механизмы конфликта. Социальная напряженность

Государственная гражданская служба Российской Федерации - вид государственной службы, представляющий собой профессиональную служебную деятельность граждан России на должностях государственной гражданской службы Российской Федерации по обеспечению исполнения полномочий федеральных государственных органов, государственных органов субъектов Федерации, лиц,

замещающих государственные должности Российской Федерации, и лиц, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации (включая нахождение в кадровом резерве и другие случаи). Государственная гражданская служба Российской Федерации подразделяется на федеральную государственную гражданскую службу и государственную гражданскую службу субъектов Российской Федерации.

Гражданским служащим - гражданин Российской Федерации, взявший на себя обязательства по прохождению гражданской службы. Гражданский служащий осуществляет профессиональную служебную деятельность на должности гражданской службы в соответствии с актом о назначении на должность и со служебным контрактом и получает денежное содержание за счет средств федерального бюджета или бюджета субъекта Российской Федерации. Лица, занимающие государственные должности Российской Федерации и государственные должности субъектов Российской Федерации, то есть должности, устанавливаемые Конституцией страны, федеральными законами для непосредственного исполнения полномочий федеральных государственных органов, и должности, устанавливаемые конституциями (уставами), законами субъектов Российской Федерации для непосредственного исполнения полномочий государственных органов субъектов Российской Федерации, государственными гражданскими служащими не являются.

Интересы службы, служебный долг гражданского служащего определяются объемом должностных обязанностей лица, вытекающих из соответствующих нормативных актов, должностного регламента и служебного контракта, заключенного им с представителем нанимателя.

Должностные обязанности возлагаются на гражданских служащих исключительно для выполнения задач и функций государственных органов в общественно полезных целях. Четкое выполнение должностных обязанностей означает достижение высокого качества служебной деятельности, высокую организованность и трудовую дисциплину, стабильно высокие результаты, успешное выполнение особо важных заданий, проявление инициативы и творческой активности, способствующих эффективному решению задач.

Порядок прохождения государственной гражданской службы. Основные нормативные правовые акты, регламентирующие порядок прохождения федеральной государственной гражданской службы (Конституция Российской Федерации. Федеральный закон от 27.05.2003 №58-ФЗ "О системе государственной службы Российской Федерации". Федеральный закон от 27.07.2004 №79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации". Указ Президента Российской Федерации от 15.05.1997 №484 "О представлении лицами, замещающими государственные должности Российской Федерации, и лицами, замещающими государственные должности государственной службы и должности в органах местного самоуправления, сведений о доходах и имуществе". Указ Президента Российской Федерации от 12.08.2002 №885 "Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих". Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 №110 "О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации". Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 №111 "О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации и оценке их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)". Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005

№112 "О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации". Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 №113 "О порядке присвоения и сохранения классных чинов государственной гражданской службы Российской Федерации федеральным государственным гражданским служащим". Указ Президента Российской Федерации от 16.02.2005 №159 "О примерной форме служебного контракта о прохождении государственной гражданской службы Российской Федерации и замещении должности государственной гражданской службы российской Федерации". Указ Президента Российской Федерации от 30.05.2005 №609 "Об утверждении положения о персональных данных государственного гражданского служащего Российской Федерации и ведении его личного дела". Указ Президента Российской Федерации от 31.12.2005 №1574 "О реестре должностей Федеральной государственной гражданской службы". Указ Президента Российской Федерации от 25.07.2006 №763 "О денежном содержании федеральных государственных гражданских служащих".

Порядок поступления на государственную гражданскую службу Российской Федерации. Перемещение по государственной гражданской службе Российской Федерации. Классные чины. Квалификационные экзамены. Проведение аттестаций.

Государственные гражданские служащие при прохождении государственной гражданской службы осуществляют права и исполняют обязанности государственного гражданского служащего Российской Федерации, предусмотренные федеральным законом и служебным контрактом, в том числе обязанности государственного гражданского служащего Российской Федерации по соблюдению ограничений и запретов, связанных с государственной гражданской службой Российской Федерации.

При прохождении государственной гражданской службы к государственным гражданским служащим могут применяться поощрения и (или) дисциплинарные взыскания в порядке, предусмотренном федеральным законом. Представление сведений о доходах.

Увольнение с государственной гражданской службы.

Тема 6. Восприятие конфликтной ситуации. Развитие конфликта. Динамика конфликта. Моделирование конфликта.

Гражданский служащий обязан:

- 1) исполнять должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне;
- 2) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют смысл и содержание его профессиональной служебной деятельности;
- 3) осуществлять профессиональную служебную деятельность в рамках установленной законодательством Российской Федерации компетенции государственного органа;
- 4) не оказывать предпочтение каким-либо общественным или религиозным объединениям, профессиональным или социальным группам, организациям и гражданам;
- 5) не совершать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

- 6) соблюдать ограничения, установленные настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами для гражданских служащих;
 - 7) соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на свою профессиональную служебную деятельность решений политических партий, других общественных объединений, религиозных объединений и иных организаций;
 - 8) не совершать поступки, порочащие его честь и достоинство;
 - 9) проявлять корректность в обращении с гражданами;
 - 10) проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;
 - 11) учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп, а также конфессий;
 - 12) способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
 - 13) не допускать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету государственного органа;
- соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

Гражданский служащий, замещающий должность гражданской службы категории "руководители", обязан не допускать случаи принуждения гражданских служащих к участию в деятельности политических партий, других общественных объединений и религиозных объединений.

Общие принципы служебного поведения государственных служащих - основы поведения федеральных государственных служащих и государственных гражданских служащих субъектов Российской Федерации, которыми им надлежит руководствоваться при исполнении должностных обязанностей. Должностные обязанности государственных служащих. Государственные служащие, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим государственным служащим, также призваны: принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов; принимать меры по предупреждению коррупции; не допускать случаев принуждения государственных служащих к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

Тема 7. Формирование коммуникативной компетентности

Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» устанавливает, что конфликт интересов - это ситуация, при которой личная заинтересованность гражданского служащего влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью гражданского служащего и законными интересами граждан, организаций, общества, субъекта Российской Федерации или Российской Федерации, способное привести к причинению вреда этим законным интересам граждан, организаций, общества, субъекта Российской Федерации или Российской Федерации. Случаи возникновения у гражданского служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, предотвращаются в целях недопущения причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, субъекта Российской Федерации или Российской Федерации. Личная заинтересованность - возможность получения гражданским служащим при исполнении должностных обязанностей доходов (неосновательного обогащения) в

денежной либо натуральной форме, доходов в виде материальной выгоды непосредственно для гражданского служащего, членов его семьи или лиц, состоящих в близком родстве или свойстве (родители, супруги, дети, братья, сестры, а также братья, сестры, родители и дети супругов) с гражданским служащим, если замещение должности гражданской службы связано с непосредственной подчиненностью или подконтрольностью одного из них другому, а также для граждан или организаций, с которыми гражданский служащий связан финансовыми или иными обязательствами.

Возникновение конфликта интересов при правомерном извлечении дохода. Закон, позволяя гражданскому служащему с предварительным уведомлением представителя нанимателя выполнять иную оплачиваемую работу, ставит условие - выполнение такой работы не должно повлечь за собой конфликт интересов. Обязанность гражданского служащего передать принадлежащие ему приносящие доход ценные бумаги, акции (доли участия в уставных капиталах организаций) в доверительное управление в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, в случае, если владение ими может привести к конфликту интересов.

Возникновение конфликта интересов при исполнении должностных обязанностей. Эта группа включает обязанность гражданского служащего в целях избежания конфликта интересов сообщать представителю нанимателя о личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая может привести к конфликту интересов, а также принимать меры по предотвращению такого конфликта. Запрещение гражданскому служащему, замещающему должность гражданской службы категории «руководители» высшей группы должностей гражданской службы, в период замещения им указанной должности в целях исключения конфликта интересов представлять интересы гражданских служащих в выборном профсоюзном органе государственного органа.

Возникновение конфликта интересов при формировании состава комиссий. Требования к формированию состава комиссии по урегулированию конфликтов интересов, конкурсной и аттестационной комиссий таким образом, исключение возможности возникновения конфликтов интересов, которые могли бы повлиять на принимаемые этими комиссиями решения.

Гражданский служащий обязан в случае возникшего конфликта интересов: принять меры по преодолению возникшего конфликта интересов самостоятельно или по согласованию с представителем нанимателя; подчиниться окончательному решению по предотвращению или преодолению конфликта интересов.

Тема 8. Специальные виды коммуникативной компетентности государственных служащих

Случаи возникновения у гражданского служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, должны предотвращаться в целях недопущения причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, субъекта Российской Федерации или Российской Федерации.

В целях предотвращения конфликта интересов и своевременного разрешения возникшего конфликта интересов гражданский служащий обязан: внимательно относиться к любой возможности конфликта интересов; принимать меры по предотвращению конфликта интересов; сообщать представителю нанимателя о любом

реальном или потенциальном конфликте интересов, как только ему становится о нем известно.

Предупреждение конфликта интересов призвано устранить сами ситуации (любые или признанные в определенном порядке реально опасными), в которых возникает возможность использования служебного положения в личных интересах.

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

Порядок образования комиссии о соблюдении требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов.

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

Тема 9. Государственная служба в Российской Федерации: понятие и виды

Тайна как разновидность информации: понятие и основные черты. Эволюция правовых представлений о тайне. Основания классификации и виды тайн по российскому законодательству. Правовой режим: понятие и виды. Правовой режим тайны. Тайны с режимом абсолютного запрета на вмешательство. Тайны с законодательно установленным режимом ограниченного допуска. Тайны с режимом индивидуальной защиты. Особенности тайны как объекта конституционно-правового регулирования.

Правовой режим государственной тайны/ Правовой институт личной и семейной тайны: понятие и основные черты. Правовая природа профессиональных тайн. Понятие и признаки профессиональной тайны. Разграничение профессиональной тайны и служебной тайны. Особенности правоотношений, возникающих в связи с профессиональными тайнами. Права и обязанности доверителя тайны и держателя тайны. Виды профессиональных тайн. Абсолютные виды профессиональной тайны. Относительные виды профессиональной тайны. Смешанные виды профессиональной тайны. Понятие иной охраняемой законом тайны. Служебная тайна. Коммерческая тайна. Правовой режим тайны телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений. Особенности законодательного регулирования различных видов тайн на современном этапе.

Тема 10. Порядок прохождения государственной гражданской службы.

Урегулированию конфликта интересов и наложению дисциплинарных взысканий в случае нарушения гражданским служащим правил служебного поведения должна предшествовать процедура согласования с гражданским служащим, включающая: рассмотрение обстоятельств нарушения; согласование гарантий предотвращения в будущем; обсуждение обусловленности дисциплинарного взыскания или привлечения к юридической ответственности.

Нарушение гражданским служащим требований служебного поведения влечет различные правовые последствия. В зависимости от вида и серьезности правонарушения, степени вины и обстоятельств конфликта интересов, к гражданским служащим могут применяться следующие виды юридической ответственности: административная; гражданско-правовая; уголовная.

Основаниями юридической ответственности гражданских служащих в случае конфликта интересов соответственно могут быть: уголовной - преступление;

административной - административное правонарушение; гражданско-правовой - нарушение прав и законных интересов граждан в данной сфере. Привлечение гражданских служащих к ответственности не только по принципу вины в случае конфликта интересов (доказанности коррумпированности, взяточничества и т.д.), но и за результат нарушения требований к служебному поведению: противоправность, общественный вред и другие негативные последствия действий гражданского служащего.

Возможности гибкого использования правовых средств от мягких до более жестких - на всех стадиях любых конфликтов с учетом степени их развития. Правовая ориентация на достижение нормативных целей и недопущение противоречий, отклонений от нормативного статуса субъектов права. Юридические запреты создавать конфликтные ситуации. Допускаемые притязания конфликтующих сторон на установление нормативного юридического состояния. Предусматриваемые правом согласования проектов актов и действий разных субъектов. Использование переговорных процедур, согласительных и паритетных комиссий для преодоления противоречий на ранних стадиях конфликта (нужны разные согласительные процедуры, урегулированные в Положениях, Правилах). Широкая практика рассмотрения споров о компетенции, споров о неправомерности актов и действий и др. в суде и в порядке иерархической подчиненности. Последовательное применение санкций, компенсация убытков и восстановление прежнего юридического состояния.

Тема 11. Требования к служебному поведению государственных служащих и возможности возникновения конфликтов.

Юридические способы предотвращения, выявления и устранения коррупции - составная часть мер по противодействию: превентивные меры, направленные против потенциальной коррупции и ее институциональных предпосылок, карательные меры борьбы, направленные против внешних проявлений уже существующей коррупции и конкретных коррупционеров (например, наказание за взяточничество).

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.4.1 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	Понятие и функции конфликта в обществе.	опрос
Тема 2	Участники и границы социального конфликта	опрос
Тема 3	Основные виды социальных конфликтов	дискуссия
Тема 4	Типы противоречий в обществе. Уровни противоречий в обществе	опрос
Тема 5	Механизмы конфликта. Социальная напряженность	опрос
Тема 6	Восприятие конфликтной ситуации. Развитие конфликта. Динамика конфликта. Моделирование конфликта.	опрос

Тема 7	Формирование коммуникативной компетентности	опрос
Тема 8	Специальные виды коммуникативной компетентности государственных служащих	дискуссия
Тема 9	Государственная служба в Российской Федерации: понятие и виды	опрос
Тема	Порядок прохождения государственной гражданской службы	дискуссия
Тема 11	Требования к служебному поведению государственных служащих и возможности возникновения конфликтов	опрос

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам.

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 вопросам к опросам (дискуссиям);
- участие в обсуждении докладов.

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.

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 с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, защита реферата.

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

Вопросы темы для подготовки к опросам (дискуссиям) (темы докладов):

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции 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-9	Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	ПК-9.3	Способность осуществлять организационные коммуникации.
ДПК-6	Способность осуществлять эффективное взаимодействие с	ДПК-6.4	Способность осуществлять организационные коммуникации в процессе разрешения конфликтов или ведения

	гражданами и негосударственными институтами в процессе осуществления государственного и муниципального управления.		переговоров.
ДПК-8	Умение вести документооборот (в том числе, с использованием современных информационных технологий), обеспечивающий эффективную деятельность органов государственной власти и местного самоуправления, а также их эффективное взаимодействие между собой.	ДПК-8.3	Способность осуществлять документооборот, обеспечивающий ведение переговоров или разрешение конфликтов в государственном или муниципальном управлении.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-9.3 Способность осуществлять организационные коммуникации.	Определение совокупности связей субординации и координации в организации. Выявление устойчивых взаимоотношений между структурными элементами организации. Определение места, роли, функций и значения структурных подразделений организации.	Определена совокупность связей субординации и координации в организации. Выявлены устойчивые взаимоотношения между структурными элементами организации. Определены место, роль, функции и значение структурных подразделений организации.
ДПК-6.4 Способность осуществлять организационные коммуникации в процессе разрешения конфликтов или	Определение совокупности связей субординации и координации в организации. Выявление устойчивых взаимоотношений между структурными элементами организации.	Определена совокупность связей субординации и координации в организации. Выявлены устойчивые взаимоотношения между структурными элементами организации.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ведения переговоров.	Формирование навыков разрешения конфликтов или ведения переговоров	Сформированы навыки разрешения конфликтов или ведения переговоров
ДПК-8.3 Способность осуществлять документооборот, обеспечивающий ведение переговоров или разрешение конфликтов в государственном или муниципальном управлении	Навык ведения документооборота, обеспечивающего осуществление переговоров государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами или разрешение конфликтов в государственном или муниципальном управлении	Осуществлено правильное документационное обеспечение переговоров государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица или разрешение конфликтов в государственном или муниципальном управлении

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Понятие и функции конфликта в обществе.
2. Участники и границы социального конфликта
3. Основные виды социальных конфликтов
4. Типы противоречий в обществе.
5. Уровни противоречий в обществе
6. Механизмы конфликта.
7. Социальная напряженность
8. Восприятие конфликтной ситуации.
9. Развитие конфликта.
10. Динамика конфликта.
11. Моделирование конфликта.
12. Государственная служба в Российской Федерации: понятие и виды
13. Порядок прохождения государственной гражданской службы
14. Требования к служебному поведению государственных служащих и возможности возникновения конфликтов
15. Виды конфликтов на государственной службе
16. Конфликт интересов на государственной службе
17. Способы предупреждения конфликтов на государственной службе
18. Деятельность комиссии по соблюдению требований к служебному поведению гражданских служащих и урегулированию конфликтов интересов
19. Соблюдение охраняемой законом тайны на государственной службе
20. Способы разрешения конфликтов на государственной службе
21. Противодействие коррупции на государственной гражданской службе
12. Природа социального конфликта.
13. Источники и причины его возникновения.
14. Позитивные и конструктивные функции.
15. Сущность конфликта и его основные структурные характеристики.
16. Структурные элементы конфликта.
17. Понятие конфликта.

18. Проблема определения конфликта.
19. Причины конфликтов.
20. Функциональность конфликта.
21. Структура конфликта. Объект конфликта как некая ценность. Реалистический и нереалистический объект. Проблема неделимости объекта.
22. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Субъективные характеристики сторон конфликта.
23. Типы противоречий в обществе.
24. Основные виды социальных конфликтов.
25. Классификация конфликтов. Критерии выделения конфликтов.
26. Механизмы конфликта. Социальная напряженность.
27. Моделирование конфликта. Понятие этапов конфликта.
28. Тактики поведения в конфликте. Виды насильственных действий.
29. Понятие цены конфликта.
30. Завершение конфликта и его варианты: угасание, устранение, урегулирование, разрешение конфликта. Условия для разрешения конфликта. Постконфликтная стадия.
31. Формирование коммуникативной компетентности.
32. Государственная служба в Российской Федерации: понятие и виды.
33. Гражданский служащий.
34. Порядок прохождения государственной гражданской службы.
35. Основные нормативные правовые акты, регламентирующие порядок прохождения федеральной государственной гражданской службы.
36. Порядок поступления на государственную гражданскую службу Российской Федерации.
37. Перемещение по государственной гражданской службе Российской Федерации. Классные чины.
38. Увольнение с государственной гражданской службы.
39. Требования к служебному поведению государственных служащих и возможности возникновения конфликтов.
40. Обязанности гражданский служащий.
41. Общие принципы служебного поведения государственных служащих
42. Ответственность перед государством, обществом и гражданами государственных служащих.
43. Виды конфликтов на государственной службе. Конфликт интересов на государственной службе.
44. Способы предупреждения конфликтов на государственной службе.
45. Соблюдение охраняемой законом тайны на государственной службе.
46. Способы разрешения конфликтов на государственной службе.
47. Противодействие коррупции на государственной гражданской 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 50 и более 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

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.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания по самостоятельной подготовки 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):

Методические указания по подготовке докладов:

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

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

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

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И., Сумин В.И. Управление конфликтами. Учебное пособие для вузов. М.: Издательство "Горячая линия-Телеком", 2015. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/90143>
2. Соловьев А. В. Конфликт корыстных интересов на государственной и муниципальной службе: природа и способы преодоления: учебное пособие / А. В. Соловьев; вступ. слово Л. Н. Тимофеевой. М.: Новые печатные технологии, 2014.
3. Управление персоналом. Теория и практика. Управление конфликтами и стрессами. М.: Проспект, 2013. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/54889>
4. Ершов Л.М., Звоненко Д.П., Иванов М.В., Малумов А.Ю. Административное право: Учебник. М.: Юстицинформ, 2013. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/10708>

6.2. Дополнительная литература

5. Бычков А.В. Психология конфликтов в подразделениях таможенной службы и способы их разрешения: монография. М.: РТА, 2014. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/74217>
6. Мигачев, Ю. И. Административное право Российской Федерации: учебник: допущено УМО по юридическому образованию по направлению "Юриспруденция" / Ю. И. Мигачев, Л. Л. Попов, С. В. Тихомиров; под ред. Л. Л. Попова. - 2-е издание, исправленное и дополненное. М.: Юрайт, 2010, 2013.
7. Попов, Л.Л. Административное право. [Электронный ресурс]М.: Проспект, 2015. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/54446>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

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

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы: СПС «Консультант Плюс», «Гарант».