


**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»**  
Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке

УТВЕРЖДЕНО  
Директор филиала  
КузГТУ в г. Новокузнецке  
  
Т.А. Евсина  
«28» 05 2024

**Рабочая программа дисциплины**

**Управление конфликтами**

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
Направленность (профиль) 01 Государственное и муниципальное управление: социально-  
производственная сфера

Присваиваемая квалификация  
"Бакалавр"

Формы обучения  
очная,  
очно-заочная

Год набора 2024 г

Новокузнецк 2024 г.

Рабочая программа обсуждена на заседании  
учебно-методического совета филиала КузГТУ  
в г. Новокузнецке

Протокол № 6 от 29.05.2024

Зав. кафедрой ИТиЭД



---

подпись

В.В. Шарлай

СОГЛАСОВАНО:  
Заместитель директора по УР



---

подпись

Т.А. Евсина

## **1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Управление конфликтами", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Освоение дисциплины направлено на формирование:  
профессиональных компетенций:

ПК-3 - Способность собрать информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации универсальных компетенций:

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Результаты обучения по дисциплине определяются индикаторами достижения компетенций**

**Индикатор(ы) достижения:**

Постоянно повышает уровень своей квалификации, занимается самообразованием

Собирает информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации для достижения целей устойчивого развития организации

**Результаты обучения по дисциплине:**

- причины конфликтов, включая организационно-управленческие
- содержание управления конфликтом,
- принципы, формы и средства разрешения конфликта
- способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации
- тактики и стратегии поведения в конфликтных ситуациях
- 
- историю развития конфликтологии
- сущность, значимость, функции конфликта
- структуру, этапы, типологию конфликтов
- сущность конфликтогенов;
- типы конфликтных личностей
- особенности проявления агрессивности, эгоизма, превосходства
- правила межличностных, групповых и организационных коммуникаций
- функции, классификацию, динамику переговорного процесса
- виды конфликтов в обществе
- 
- использовать способы предотвращения конфликтов интересов
- определять предпосылки, формы проявления и субъекты общественных конфликтов
- осуществлять самоконтроль эмоций в конфликтных ситуациях
- применять на практике конструктивную критику
- 
- определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности
- анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте
- осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
- оценивать психическое состояние оппонента и корректировать его
- 
- технологиями регулирования конфликта и методами коррекции конфликтного поведения
- методами управления конфликтами в сфере государственного управления
- технологиями и моделями поведения в переговорном процессе
- навыками реализации стратегий поведения в конфликте через различные тактики
- навыками перевода деструктивного конфликта в конструктивный
- 
- методами, способами и технологиями межличностные, групповые и организационные коммуникации
- правилами бесконфликтного поведения

- способами снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству.
- навыками управления общественными конфликтами
- методами сбора информации для достижения целей устойчивого развития организации
- 

## 2 Место дисциплины "Управление конфликтами" в структуре ОПОП бакалавриата

Для освоения дисциплины необходимы знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности, полученные в рамках изучения следующих дисциплин: Основы государственного и муниципального управления, Психология управления, Теория управления, Лидерство и командообразование.

Дисциплина «Управление конфликтами» изучается, согласно учебному плану ООП бакалавриата, в 5 и 6 семестрах.

Освоению данной дисциплины способствует предварительное изучение таких дисциплин, как «Теория управления»; «Психология управления»; «Лидерство и командо-образование», «Основы государственного и муниципального управления» и др.

Изучение дисциплины «Управление конфликтами» поможет в освоении таких дисциплин как: «Этика государственной и муниципальной службы», «Деловые коммуникации», «Принятие и исполнение государственных решений», «Связи с общественностью в органах власти» и др.

Данная дисциплина готовит студента к коммуникативной деятельности. Благодаря ее освоению, бакалавр готов решать профессиональные конфликтные задачи в соответствующих органах и организациях.

## 3 Объем дисциплины "Управление конфликтами" в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины "Управление конфликтами" составляет 12 зачетных единиц, 432 часа.

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
<b>Курс 3/Семестр 5</b>			
Всего часов	216		216
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):</b>			
Аудиторная работа			
Лекции	16		6
Лабораторные занятия			
Практические занятия	32		12
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Консультация и иные виды учебной деятельности			
<b>Самостоятельная работа</b>	132		162
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	экзамен /36	экзамен	
<b>Курс 3/Семестр 6</b>		36	
Всего часов	216		216
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):</b>			
Аудиторная работа			
Лекции	16		6
Лабораторные занятия			
Практические занятия	32		12
Внеаудиторная работа			
Индивидуальная работа с преподавателем:			
Консультация и иные виды учебной деятельности			

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Самостоятельная работа	132		162
Форма промежуточной аттестации	экзамен /36	экзамен /36	

#### 4 Содержание дисциплины "Управление конфликтами", структурированное по разделам (темам)

##### 4.1. Лекционные занятия

Темы лекций и их содержание	Объем в часах	
	ОФ	ОЗФ
<b>Семестр 5, курс 3</b>	ОФ	ОЗФ
<b>Тема 1 Общая теория конфликта</b> Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Основные цели и задачи конфликтологии, практическая направленность которой выражается в овладении искусством управления конфликтом.	2	1
<b>Тема 2 Понятие и структура конфликта</b> Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.	2	1
<b>Тема 3 Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения</b> Понятие конфликтогена. Эскалация конфликта. Три группы конфликтогенов. Проявление агрессивности. Природная и ситуативная агрессивность. Проявление эгоизма. Проявление превосходства: категоричный тон, нарушение служебной этики, обман, утаивание информации, перекладывание ответственности. Способы снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. Правила бесконфликтного общения. Понятие эмпатии	3	1
<b>Тема 4. Причины и функции конфликтов</b> Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов Деление причин на три класса: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические. Классификация причин, предложенная А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым. Взаимосвязь объективных и субъективных причин. Зависимость организационно-управленческих причин от создания и функционирования организации, группы, коллектива.	4	1
<b>Тема 5 Управление конфликтом как организационно-технологический процесс</b> Понятие управления конфликтом в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Содержание управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.	5	2
<b>Итого</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
<b>Семестр 6, курс 3</b>		
<b>Тема 6 Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Классификация и характеристика конфликтов в организации: межличностные конфликты (по вертикали и по горизонтали), межгрупповые конфликты, конфликты типа «личность – группа», трудовые конфликты, инновационные конфликты, ресурсные конфликты. Причины возникновения конфликтов в органах ГиМ власти. Характеристика основных способов предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации. Характеристика основных способов предотвращения конфликтов интересов в процессе прохождения государственной гражданской службы. Методы управления конфликтами в сфере государственного управления: их характеристика.	3	

<b>Тема 7 Социально-экономические и социально-политические конфликты</b> Понятие социального конфликта. Понятие социальной напряженности. Экономический конфликт. Факторы определения экономического конфликта. Формы проявления экономических конфликтов. Управление экономическими конфликтами. Предпосылки возникновения политических конфликтов. Субъекты политических конфликтов. Формы проявления политических конфликтов. Управление политическими конфликтами. Последствия таких конфликтов. Специфика российских конфликтов.	3	
<b>Тема 8. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Сущность переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров: коммуникативная, информационная, контроля, пропаганды, проволок, отвлечения внимания, регуляции и координации действий. Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий». Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества. Динамика переговорного процесса. Технология управления эмоциями в переговорном процессе: заземление, визуализация, проецирование, очищение ауры. Правила самоконтроля эмоций: эмоциональная выдержка, рационализация эмоций, поддержание высокой самооценки. Манипуляции в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы на каждом этапе переговоров: Различия медиатора и фасилитатора.	3	
<b>Тема 9 Межличностные основы управления конфликтами в организации</b> Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание. Целесообразность применения той или иной стратегии. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Влияние различных факторов на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, личные особенности оппонентов, длительность конфликта, значимость решаемой проблемы и др. Реализация стратегий через различные тактики.	3	
<b>Тема 10 Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте</b> Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об усмирении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Применение конструктивной критики. Виды критики. Структура критики. Основные методы коррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей.	4	
<b>Итого</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
<b>Всего</b>	<b>32</b>	<b>12</b>

#### 4.2. Практические (семинарские) занятия

Тема занятия	Объем в часах	
<b>Семестр 5, курс 3</b>		
<b>Тема 1 Общая теория конфликта</b> Основные цели и основные понятия конфликтологии. Понятие конфликта и его структура. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Определение основных структурных элементов конфликта. Динамика конфликтов. Границы конфликтов. Причины и функции конфликтов	5	4
<b>Тема 2 Понятие и структура конфликта</b> Основные структурные элементы конфликта: объект, субъекты, предмет конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, микро- и макроокружение. Границы конфликта: пространственные, внутрисистемные, временные	6	2
<b>Тема 3. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения</b> Понятие конфликтогенов. Виды конфликтогенов. Способы избежать конфликтогенов. Формулы развития конфликта. Деловая игра «Жалоба начальнику»	5	2

<b>Тема 4. Причины и функции конфликтов</b> Связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности. Функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Отсутствие четких критериев различия конструктивных и деструктивных функций, трудности оценки результатов конфликта.	8	2
<b>Тема 5. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс</b> Содержание процесса управления конфликтом. Технологии регулирования конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом	8	2
<b>Итого</b>	<b>32</b>	<b>12</b>
<b>Семестр 6, курс 3</b>		
<b>Тема 6. Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Межличностные и межгрупповые конфликты. Инновационные конфликты. Трудовые конфликты Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы. Рекомендации к бесконфликтному поведению	6	4
<b>Тема 7. Социально-экономические и социально-политические конфликты</b> Понятие и особенности социального конфликта. Управление экономическим конфликтом. Политический конфликт и его особенности. Специфика российских конфликтов	6	2
<b>Тема 8. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Сущность и функции переговоров. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Манипуляции в переговорах	7	2
<b>Тема 9. Межличностные основы управления конфликтами в организации</b> Стратегии и тактики поведения в конфликте	5	2
<b>Тема 10. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте</b> Способы и приемы воздействия на партнера. Особенности конструктивной критики. Классификация «конфликтных» личностей. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения	8	2
<b>Итого</b>	<b>32</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>64</b>	<b>24</b>

#### 4.3 Самостоятельная работа обучающегося и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Вид СРС	Трудоем-кость в час	
<b>Семестр 5, курс 3</b>		
<b>1 Общая теория конфликта</b> Чтение литературы по дисциплине. Подготовка к беседе	16	30
<b>2 Понятие и структура конфликта</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Поиск конфликтных ситуаций в художественной литературе и анализ структурных элементов, динамики, границ и функций конфликта в этих ситуациях.	28	30
<b>3. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Придумать и сделать анализ конфликтной ситуации с участием конфликтогенов. Анализ конфликтных ситуаций	22	30
<b>4. Причины и функции конфликтов</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Решение кроссворда 1. Конспектирование вопроса «Причины конфликтов по Анцупову и Шипилову»	26	30
<b>5. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Написание эссе по теме 1 «Конфликт – это путь развития или разрушения». Тесты на самопознание.	40	42

<b>Итого</b>	<b>132</b>	<b>162</b>
<b>Семестр 6, курс 3</b>		
<b>6. Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Составление кроссворда по теме «Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти». Подготовка к дискуссии в виде глубокого изучения вопросов «Регулирование конфликта интересов на государственной гражданской службе»	26	30
<b>7. Социально-экономические и социально-политические конфликты</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Подготовка и написание реферата.	20	30
<b>8. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликта с использованием карты конфликта; Конспектирование вопросов «Тактики поведения в конфликте». Тесты на самопознание. Решение кроссворда 2.	22	30
<b>9. Межличностные основы управления конфликтами в организации</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Тесты на самопознание. Составление индивидуальной классификации конфликтных личностей и их характеристики	28	30
<b>10. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте</b> Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Подготовка к опросу. Анализ конфликтных ситуаций.	36	42
<b>Итого</b>	<b>132</b>	<b>162</b>
<b>Всего</b>	<b>264</b>	<b>324</b>
экзамен	36/36	36/36

**5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Управление конфликтами"**

**5.1 Паспорт фонда оценочных средств**

Форма(ы) текущего контроля	Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Уровень



<p>Опрос по контрольным вопросам. Проверка конспектов лекций (выборочно) Решение ситуационных задач Тестовые задания Эссе. Реферат Деловые игры</p>	<p>ПК-3 - Способность собрать информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p>	<p>Собирает информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации для достижения целей устойчивого развития организации</p>	<p><b>Знать:</b> - историю развития конфликтологии - сущность значимость, функции конфликта - структуру, этапы, типологию конфликтов - сущность конфликтогенов; - типы конфликтных личностей - особенности проявления агрессивности, эгоизма, превосходства - правила межличностных, групповых и организационных коммуникаций - функции, классификацию, динамику переговорного процесса - виды конфликтов в обществе <b>Уметь:</b> - определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности - анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации - оценивать психическое состояние оппонента и корректировать его <b>Владеть:</b> - методами, способами и технологиями межличностные, групповые и организационные коммуникации - правилами бесконфликтного поведения - способами снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству. - навыками управления общественными конфликтами - методами сбора информации для достижения целей устойчивого развития организации</p>	<p>Высокий или средний</p>
---	---	---	--	----------------------------

<p>Опрос по контрольным вопросам. Решение ситуационных задач (анализ конфликтных ситуаций) Деловые игры</p>	<p>УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Постоянно повышает уровень своей квалификации, занимается самообразованием</p>	<p><b>Знать:</b>  - причины конфликтов, включая организационно-управленческие  - содержание управления конфликтом,  - принципы, формы и средства разрешения конфликта  - способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации  - тактики и стратегии поведения в конфликтных ситуациях  <b>Уметь:</b>  - использовать способы предотвращения конфликтов интересов  - определять предпосылки, формы проявления и субъекты общественных конфликтов  - осуществлять самоконтроль эмоций в конфликтных ситуациях  - применять на практике конструктивную критику,  <b>Владеть:</b>  - технологиями регулирования конфликта и методами коррекции конфликтного поведения  - методами управления конфликтами в сфере государственного управления  - технологиями и моделями поведения в переговорном процессе  - навыками реализации стратегий поведения в конфликте через различные тактики  - навыками перевода деструктивного конфликта в конструктивный</p>	<p>Высокий или средний</p>
<p>Высокий уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: отлично, хорошо, зачтено.  Средний уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: хорошо, удовлетворительно, зачтено.  Низкий уровень достижения компетенции - компетенция не сформирована частично, оценивается неудовлетворительно или не зачтено.</p>				

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

### 5.2.1. Оценочные средства при текущем контроле

В качестве оценочных средств для текущего контроля выступают: проверка выполнения домашних заданий, устный опрос по контрольным вопросам по темам, написание эссе, реферата и др.

Программой дисциплины предусмотрено проведение занятий в различных формах: проблемные лекции с элементами эвристической беседы, информационные лекции, лекции с опорным конспектированием, лекции-визуализации, исследовательский метод, работа в группах, элементы тренинга, кейс-технологии: решение ситуационных задач, мини-конференции, просмотр видеофильмов, мультимедийные технологии

Чтение лекций проводится как с использованием электронных мультимедийных презентаций, так путем устного изложения преподавателем с приведением примеров. Может использоваться такой способ усвоения знаний, как участие студентов в качестве лектора (обучающего).

При проведении практических занятий создаются условия для максимально эффективного усвоения материала. Для помощи студентам в подготовке к практическим занятиям имеются сборник практических заданий, методические указания к самостоятельной работе по дисциплине, в которых приведены контрольные вопросы по каждой теме, индивидуальные задания, тесты, перечень рефератов.

Проведение семинарских занятий осуществляется в форме развернутой беседы на основании плана, а также в форме семинаров, дискуссий, деловых игр и диспутов.

Освоение курса предполагает, помимо посещения лекций и семинарских занятий, выполнение домашних заданий, которые заключаются в составлении тезаурусного поля дисциплины, решение кроссвордов, выполнение диагностических и проверочных тестов, анализ статей из периодической печати, подготовка докладов.

Необходимый материал для самостоятельной работы, выполнения практических заданий по темам дисциплины (иллюстрированный материал, конкретные примеры и т.д.) студенты находят самостоятельно. Студентам предлагается обширный список литературы и интернет источников.

В качестве оценочных средств для текущего контроля выступают: проверка выполнения домашних заданий, устный опрос по контрольным вопросам тем, написание реферата, эссе по теме 1 «Конфликт – это путь развития или разрушения», просмотр и обсуждение видеоситуаций «Конфликт в организации» и др.

#### **Опрос по контрольным вопросам:**

При проведении текущего контроля обучающимся будет письменно, либо устно задан вопрос, на которые они должны дать ответы.

#### **Примерные вопросы для проведения текущего контроля:**

*Темы. Общая теория конфликта. Понятие и структура конфликта*

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения науки о конфликтах. Основные цели и основные понятия конфликтологии.
2. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации.
3. В чем причина активного изучения такого явления как конфликт учеными в конце XIX века?
4. Каковы исследования конфликтов в различных отраслях отечественной науки. В чем состоит суть междисциплинарного подхода к изучению конфликтов?
5. Раскройте понятие конфликта и охарактеризуйте обязательные условия его возникновения.
6. Какие основные элементы конфликта входят в его структуру?
7. Какие этапы и периоды проходит конфликт в своем развитии?
8. Раскройте понятие «динамика конфликтов»?
9. В каких границах может протекать конфликт?
10. Охарактеризуйте латентную стадию конфликта. Приведите пример.
11. Какие типологии (классификации) конфликтов представлены в научной литературе?
12. Какие существуют подходы к пониманию причин конфликтов?
13. Охарактеризуйте внешние и внутренние причины конфликтов.
14. Приведите классификацию причин конфликтов по У. Ф. Линкольну.
15. Раскройте особенности социально-экономических, социально-психологических, социально-демографических причин конфликта.
16. В чем заключается особенность классификации причин, предложенной А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым?
17. Охарактеризуйте объективные и субъективные причины конфликтов.
18. Почему содержание организационно-управленческих причин конфликта зависит от особенностей структуры и функционирования организации, группы, коллектива?
19. Охарактеризуйте организационно-управленческие причины конфликтов.
20. Почему личностные причины конфликтов связаны с индивидуально-психологическими особенностями личности?
21. Каковы функциональные последствия конфликтов для индивида, организации, территории (например, муниципального образования)?
22. В чем состоит двойственный характер функций конфликтов?

23. Какие типы конфликтов могут возникать в сфере государственного и муниципального управления?  
В чем состоят современные проблемы развития науки о конфликтах?
24. Как решаются утилитарно-практические задачи науки конфликтологии в современной России?
25. Охарактеризуйте роль и значение владения государственными и муниципальными служащими конфликтологической компетенцией.

*Тема. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения*

1. Раскройте понятие конфликтогенов.
2. Что подразумевается под эскалацией конфликта?
3. Какие группы конфликтогенов выделяют?
4. Какие существуют правила бесконфликтного общения?
5. Раскройте понятие «эмпатия» и какую роль оно играет в конфликте?
6. Почему «категоричность» является одним из сильных конфликтогенов?
7. Каково влияние эгоизма человека как его личностной характеристики на развитие конфликта?
8. Почему сокрытие или утаивание информации являются мощным конфликтогеном?
9. Какие конфликтогены на Ваш взгляд наиболее часто могут возникать в системе государственного и муниципального управления?
10. Охарактеризуйте способы снижения агрессивности?
11. Какие способы подходят именно Вам и почему?
12. По каким формулам может развиваться конфликт? Опишите основные слагаемые этих формул.

*Тема. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс*

1. Раскрыть понятие «управление конфликтом».
2. Охарактеризуйте два аспекта процесса управления конфликтами: внутренний и внешний.
3. Каковы этапы процесса управления конфликтом?
4. Раскройте содержание этапа прогнозирования конфликтов и оценка их функциональной направленности.
5. Какие методы и средства может использовать руководитель в целях предупреждения или стимулирования конфликта в организации?

6. Какие этапы и технологии предусмотрены при регулировании конфликта?
7. Раскройте содержание этапа разрешения конфликта.
8. Охарактеризуйте принципы, формы и средства разрешения конфликта.
9. Опишите алгоритм и раскройте содержание деятельности руководителя по управлению конфликтом.
10. Как соотносятся этапы динамики конфликта и этапы управления конфликтом?

*Тема. Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти*

1. Приведите различные классификации конфликтов.
2. Охарактеризуйте межличностный конфликт.
3. Дайте характеристику группового конфликта.
4. В чем состоит отличие вертикальных и горизонтальных конфликтов?
5. Дайте характеристику трудовых конфликтов.
6. Какие причины приводят к возникновению трудового конфликта?
7. В чем состоит отличие трудового спора и трудового конфликта?
8. Раскройте понятие «забастовка».
9. Каким образом забастовка связана с трудовым конфликтом?
10. Может ли государственный, муниципальный служащий принимать участие в забастовке? Объясните свой ответ.
11. Раскройте содержание инновационного конфликта.
12. Раскройте причины инновационного конфликта. В каких случаях инновация выступает объектом конфликта?
13. Приведите пример инновационного конфликта в структуре органов государственной и муниципальной власти.
14. В чем состоит особенность ресурсных конфликтов?
15. Раскройте основные признаки назревающего конфликта в организации.
16. Каковы причины возникновения конфликтов в организации?
17. Каковы последствия конфликтов для организации, для органов государственной и муниципальной власти?
18. Раскройте причины конфликтов по вертикали.
19. Какие рекомендации можно дать руководителю к бесконфликтному поведению? А подчиненному?
20. Дайте определение понятия «конфликт интересов».
21. Охарактеризуйте процедуру действий служащего при возникновении ситуации конфликта интересов.
22. Каким образом регулируется конфликт интересов в органах государственной и муниципальной власти?
23. Является ли решение комиссионного органа обязательным к исполнению при регулировании

конфликта интересов?

24. Какой орган или лицо занимается урегулированием конфликта интересов?

25. Приведите пример ситуации конфликта интересов.

26. Какие нормативно-правовые акты содержат требования, рекомендации к поведению служащего в ситуации конфликта интересов?

27. Возможно ли отсутствие конфликтов между руководителями и подчиненными? Ответ обоснуйте.

28. Дайте характеристику управленческих конфликтов

*Тема. Социально-экономические и социально-политические конфликты*

1. Раскройте понятие социального конфликта.

2. Как связаны между собой понятия «конфликт» и «социальная напряженность».

3. Каковы признаки социальной напряженности в организации?

4. Дайте характеристику экономического конфликта. Приведите пример экономического конфликта.

5. Выделите факторы определения экономического конфликта.

6. В каких формах проявляется экономический конфликт?

7. Охарактеризуйте процедуру управления экономическими конфликтами.

8. Каковы предпосылки возникновения политических конфликтов?

9. Приведите пример политического конфликта в мире, России, Кемеровской области.

10. Кто выступает в качестве субъектов политических конфликтов?

11. В каких формах проявляется политический конфликт?

12. Охарактеризуйте процедуру управления политическими конфликтами.

13. Раскройте последствия политических конфликтов для страны, региона?

14. В чем состоит специфика российских экономических и политических конфликтов.

15. По каким направлениям возможно предотвращение межгосударственных конфликтов?

*Тема. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти*

1. Раскройте сущность и виды переговоров.

2. Раскройте функции переговоров.

3. Охарактеризуйте три типа совместных решений участников переговоров.

4. Дайте характеристику организационному и содержательному направлениям процесса переговоров.

5. Какова динамика переговорного процесса? Какие этапы она включает?

6. Для чего нужен этап анализа результатов переговоров?

7. Раскройте основные механизмы переговорного процесса.

8. Для чего необходимо согласовывать цели и интересы участников переговорного процесса?

9. Что такое рефлексия и какую роль она играет в переговорном процессе?

10. В чем состоит отличие рефлексии и эмпатии.

11. Раскройте технологию ведения переговоров: принципы, рекомендации к поведению.

12. Охарактеризуйте тактические приемы ведения переговоров.

13. Какие тактические приемы используются на этапе уточнения позиций?

14. Какие тактические приемы может использовать служащий на этапе обсуждения позиций?

15. Каковы тактические приемы, используемые служащим на этапе согласования позиций.

16. Раскройте психологические условия успеха на переговорах.

17. Охарактеризуйте специфику ведения переговоров с противником.

17. Каковы отличия в функциях медиатора и фасилитатора.

18. Кто может выступать в качестве медиатора?

19. Охарактеризуйте случаи необходимости обращения к медиатору.

20. Какие роли может выполнять медиатор в конфликте?

21. Каковы этапы процесса медиаторства?

22. Раскройте факторы, влияющие на эффективность процесса медиации?

23. Какие тактики взаимодействия с оппонентами использует медиатор в ходе переговоров?

*Тема. Межличностные основы управления конфликтами в организации*

1. Назовите основные модели поведения личности в конфликте.

2. Дайте характеристику стратегий поведения служащего в конфликте.

3. В каких случаях служащему целесообразно использовать стратегию соперничества?

4. В каких случаях целесообразно использовать стратегию приспособления?

5. Какая из существующих стратегий поведения в конфликте на Ваш взгляд является самой

сложной в использовании?

6. Какая из пяти стратегий на Ваш взгляд является самой легкой в применении?

7. Существует ли зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами? Объясните свой ответ.

8. Какие факторы влияют на выбор служащим стратегии поведения в конфликте?

9. Какие тактики может использовать служащий при реализации стратегий поведения в конфликте?

10. Назовите основные типы конфликтных личностей.

11. Дайте характеристику демонстративному типу личности.

12. Чем отличаются ригидный и сверхточный типы личности?

13. Дайте характеристику «бесконфликтному» типу личности.

14. Какие классификации типов конфликтных личностей Вы знаете?

*Тема. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте*

1. Охарактеризуйте способы и приемы эффективного воздействия на партнера в ходе конфликтного противоречия.

2. Каким образом поза, мимика и жесты влияют на исход разрешения конфликта?

3. Раскройте правила конструктивной критики.

4. Какие типы критических замечаний существуют?

5. Каким образом осуществлять критическое замечание подчиненному?

6. Какие существуют правила к критике в адрес руководителя?

7. Раскройте требования к критике в адрес коллеги.

8. Приведите пример критического замечания в адрес руководителя, подчиненного и коллеги.

9. Раскройте содержание основных мотивов критики.

10. Назовите основные типы реакций на критику, дайте характеристику их проявлений в коммуникативном взаимодействии.

**Критерии оценивания:**

- 85-100 баллов – при правильном и полном ответе на вопрос;

- 65-84 баллов – при правильном и полном ответе на вопрос, но затруднения на дополнительные вопросы;

- 25-64 баллов – при неполном ответе на вопрос;

- 0-24 баллов – при отсутствии правильного ответа на вопрос.

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

**Примерные темы рефератов**

1. Современные проблемы развития конфликтологии.

2. Конфликт в развитии. Эволюция взглядов на конфликт.

3. Деятельность организации «Римский клуб» в изучении проблем конфликта.

4. Методы изучения конфликтов.

5. Основные отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.

6. Проявление эмоций и психологической несовместимости в конфликте.

7. Стратегии поведения в конфликте на основе отношения к партнёру и характера отстаивания своих позиций.

8. Способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.

9. Особенности индивидуальных и коллективных трудовых конфликтов.

10. Конфликты адаптации работников в коллективе.

11. Инновационные конфликты: сущность, причины и пути решения.

12. Конфликт интересов в системе государственного и муниципального управления.

13. Последствия внутриличностного конфликта для человека и механизмы разрешения.

14. Особенности конфликтов в системе государственного и муниципального управления.

16. Политический конфликт в современной России.

17. Функции и пути разрешения политического конфликта.

18. Сущность и источники межнациональных конфликтов.

19. Специфика межэтнических отношений в Сибири.

20. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.

21. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.

22. Анализ социально-политической ситуации в регионе.

23. Социальное партнёрство – новый подход в управлении конфликтами.

24. Методы преодоления конфликтов и стрессов.
25. Профилактика и урегулирование конфликтов как аспект деятельности руководителя.
26. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
27. Проблема посредничества как метода разрешения конфликта.
28. Система взаимоотношений посредника и оппонентов в конфликте.
29. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны.

**Эссе по теме «Конфликт – это путь развития или разрушения»**

**Критерии оценивания:**

**-85-100 баллов**, если студент выполнил грамотно работу и оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы; доступно и полностью раскрыл тему и дал краткую информацию студентам под запись;

**-65-84**, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы, но работа оформлена не по предъявляемым требованиям; не полностью раскрыл тему реферата и дал краткую информацию студентам;

**-25-64**, если студент выполнил грамотно работу, но не оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы раскрыто не полностью, но соответствует теме работы; отсутствовала качественная краткая информация студентам под запись;

**-0-24**, если студент полностью не справился с выполнением задания.

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

### **Примеры ситуационных задач**

#### **Ситуация 1**

Научный сотрудник И. поссорился с директором. Многое при этом было непонятно: прежде И. всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что «никогда не сможет его уважать». Казалось бы, на лицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его предложение «нецелесообразно и никому не нужно». Сотрудник предложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого тайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное недоверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль предложения, сколько директора, который смог пойти на обман.

#### **Ситуация 2.**

Александр Васильевич, проработав около года в должности менеджера по продажам, был назначен на должность руководителя отдела сбыта. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения. Александр Васильевич имел хорошее базовое образование, был коммуникабельным энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности.

Однако первый рабочий день Александра Васильевича в качестве руководителя не удался. В целом коллектив отдела встретил его доброжелательно. Но одна из опытных сотрудниц, Валентина Ильинична демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя. Дело в том, что она сама хотела занять эту должность. Поэтому в ответ на просьбу Александра Васильевича, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц Валентина Ильинична заявила следующее: «Я работаю в отделе 6 лет. И ваш предшественник никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет».

Александр Васильевич отклонил заявление Валентины Ильиничны и настоял на своей просьбе о предоставлении ему отчета за минувший месяц.

#### **Ситуация 3.**

Ценным свойством руководителя является не только чувство ответственности, но и умение правильно распределять обязанности среди подчиненных.

Начальником отдела назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела готовы были на первых порах ей помочь. Однако оказалось, что В. сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным



вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала на протяжении долгих лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт.

**Критерии оценивания:**

**-85-100 баллов**, если студент компетентно выполнил работу, содержание проблемы полностью раскрыто, дана профессиональная рекомендация по решению проблемы;

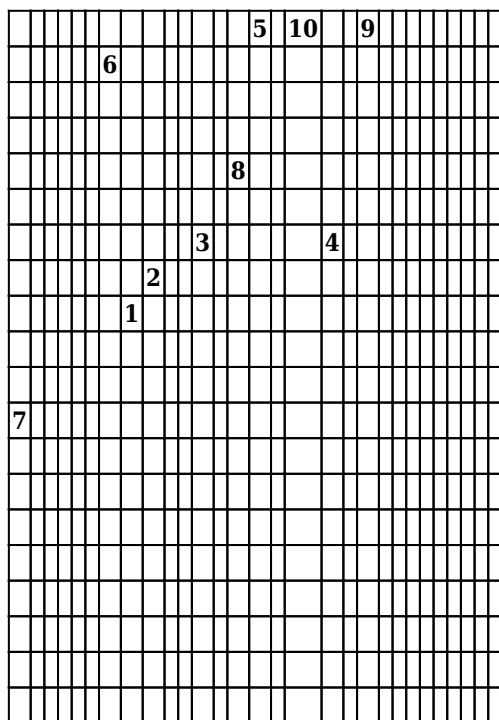
**-65-84**, если студент выполнил грамотно работу, содержание задачи раскрыто, но имеются частичные затруднения по решению имеющейся проблемы;

**-25-64**, если содержание задачи полностью раскрыто, но имеются затруднения по решению имеющейся проблемы;

**-0-24**, если студент полностью не справился с выполнением задания.

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

**Пример кроссворда**



По горизонтали:

1. Какое качество личности определяет опросник Басса-Дарки?
  6. Тип конфликтной личности
  7. Этап открытой стадии конфликта
  8. На каком этапе конфликта возможности его разрешения составляют 92%?

По вертикали:

1. Способ снятия агрессии
2. Тип конфликта по составу конфликтующих сторон
3. Тип конфликтной личности

#### 4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации

9. Человек, имеющий непосредственное отношение к конфликту, его развитию и разрешению.

10 Автор функциональной концепции социального конфликта

**Критерии оценивания представлен в виде «+» и «-», где:**

«Отлично», если студент справился более с 84 % заданий;

«Хорошо», если студент справился от 70% заданий;

«Удовлетворительно», если студент справился более чем с 50% заданий;

«Неудовлетворительно», если студент справился менее чем с 50% задания.

#### **Шкала оценивания:**

0	50%	51%	70%	71%	85%	86%	100%
2			3		4		5

#### **Примеры деловых игр**

##### **Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты»**

*Цель занятия.* Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости. Участники игры:

1. Чиновник.
2. Начальник чиновника.
3. Представитель общественности.
4. Проситель.
5. Представитель местной мафии.
6. Жена чиновника.
7. Совесть чиновника.
8. Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7-8 до 30 человек и более.

##### *Игровая ситуация*

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.



Схема проведения игры-тренинга

##### *Порядок проведения игры*

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в «Игровой ситуации».

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

*Предостережение (для руководителя игры).* Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль

чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»: сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

#### **Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии»**

*Цель игры.* Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

*Игровая ситуация.* Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое;
- б) сократить примерно в два раза число работников;
- в) повысить квалификацию оставшихся работников;
- г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100-150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться):

- а) административно-управленческий аппарат;
- б) работники предпенсионного возраста;
- в) женщины, имеющие малолетних детей;
- г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек. Участники игры:

1. Генеральный директор предприятия.
2. Технический директор.
3. Менеджер по финансам.
4. Управляющий персоналом.
5. Председатель профсоюзного комитета.
6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
7. Группа экспертов.

*В ходе игры.* Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

*Разбор проведенной игры.* Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

#### **Критерии оценивания:**

- 85-100 баллов – студент справился с заданием в полном объеме;
- 65-84 баллов – студент справился с заданием на 65-84%;
- 50-64 баллов – студент справился с заданием менее чем на 65%;
- 0-49 баллов – студент не выполнил задание (отсутствовал)

Количество баллов	0-49	50-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

## 5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

**Формой промежуточной аттестации** является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Инструментом измерения сформированности компетенций являются:

- зачетные отчеты обучающихся по практическим работам;
- ответы обучающихся на вопросы во время опроса.

При проведении промежуточного контроля обучающийся отвечает на 2 вопроса выбранных случайным образом и/или методом тестирования в электронной форме.

**Перечень вопросов для проверки сформированности компетенций, указанных в рабочей программе:**

**ПК-3 - Способность собрать информацию о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации**

1. Роль, место и особенности конфликтологии как науки. Эволюция философских взглядов на конфликт.
2. Понятие конфликтоген, виды конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения.
3. Границы конфликта. Латентная стадия конфликта.
4. Раскройте и охарактеризуйте структуру конфликта.
5. Группы основных причин конфликта.
6. Причины конфликтов по Анцупову и Шипилову.
7. Динамика конфликта. Основные формы проявления конфликта.
8. Три формулы возникновения конфликта. Примеры конфликтов на каждую формулу.
9. Классификация конфликтов.
10. Основные функции конфликта.
11. Внутриличностный конфликт, его особенности. Меры профилактики.
12. Межличностный конфликт: причины, формы разрешения, меры профилактики.
13. Групповые и межгрупповые конфликты. Возможности регулирования.
14. Трудовые конфликты, причины, формы разрешения. Особенности их проявления в российском обществе.

**УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни**

1. Пути разрешения трудовых конфликтов.
2. Инновационные конфликты: причины, особенности проявления, способы предотвращения.
3. Стратегии поведения в конфликте.
4. Тактики поведения в конфликте.
5. Причины и особенности конфликтов «по вертикали».
6. Предупреждение конфликтов между руководителем и подчиненным.
7. Разрешение конфликтов «по вертикали».
8. Особенности поведения подчиненного и руководителя в конфликте «по вертикали».
9. Рекомендации руководителю и подчиненному по взаимодействию в конфликте.
10. Содержание процесса управления конфликтом.
11. Технологии регулирования конфликтов.
12. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
13. Типы конфликтных личностей, их особенности поведения.
14. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
15. Динамика и технология переговорного процесса.
16. Условия достижения успеха на переговорах.
17. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
18. Характеристика процесса медиации.
19. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель.
20. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы.
21. Процедура урегулирования конфликта интересов на государственной и муниципальной службе.
22. Экономический конфликт: причины, формы проявления, последствия.

23. Политический конфликт: причины, формы проявления, последствия.
24. Примеры политических конфликтов в мире, России.
25. Ресурсный конфликт: причины, особенности разрешения.
26. Способы и приемы воздействия на партнера.
27. Правила конструктивной критики по отношению к руководителю, подчиненному и коллеге.
28. Виды критики. Рекомендации критикующему и критикуемому.
29. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения и профилактики стрессов.

**Критерии оценивания при ответе на вопросы:**

- 85-100 баллов - при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 65-84 баллов - при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 50-64 баллов - при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0-49 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-49	50-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

При проведении текущего контроля обучающимся необходимо ответить на тестирования по каждой теме. Тестирование может быть организовано с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ.

**Примеры тестовых вопросов:**

1. Конфликт - это...
  - А) проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон
  - Б) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти
  - В) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях
1. Инцидент - это сигнал:
  - А) для разрешения противоречий
  - Б) к открытому противостоянию
  - В) для ухода от конфликта
1. Согласно типологии конфликтов, горизонтальный конфликт относится к классификации:
  - А) по функциональной значимости
  - Б) по статусу участников
  - В) по составу конфликтующих сторон
1. Эскалация конфликта это:
  - А) дальнейшее его обострение
  - Б) исчезновение конфликта
  - В) трансформация в другой части
5. .... - когда два или более члена одной группы преследуют несовместимые цели и реализуют противоречивые ценности, либо одновременно в конфликтной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута лишь одной из сторон.
  - А) межличностный конфликт
  - Б) межгрупповой конфликт
  - В) внутриличностный конфликт
1. Толчок к развитию конфликта, конкретный эпизод взаимодействия, в котором происходит столкновение интересов или целей участников - это:
  - А) проблема
  - Б) эскалация
  - В) инцидент
1. Внутриличностный конфликт это:
  - А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой

Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

8. Противоречие, ради разрешения которого стороны вступили в противоборство (проблема, как основа конфликта) – это:

- А) оппонент
- Б) объект
- В) стратегии участников конфликта

9. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений – это:

- А) конфликт
- Б) дискуссия
- В) решение проблемы

10. Ролевой конфликт относится, согласно классификации конфликтов, к

- А) межличностному
- Б) горизонтальному
- В) внутриличностному

**Критерии оценивания при тестировании:**

- 85- 100 баллов - при ответе на <84% вопросов
- 64 - 84 баллов - при ответе на >64 и <85% вопросов
- 50 - 64 баллов - при ответе на >49 и <65% вопросов
- 0 - 49 баллов - при ответе на <45% вопросов

Количество баллов	0-49	50-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

### **5.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

1. Текущий контроль успеваемости обучающихся, осуществляется в следующем порядке: в конце завершения освоения соответствующей темы обучающиеся, по распоряжению педагогического работника, убирают все личные вещи, электронные средства связи и печатные источники информации.

Для подготовки ответов на вопросы обучающиеся используют чистый лист бумаги любого размера и ручку. На листе бумаги обучающиеся указывают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер учебной группы и дату проведения текущего контроля успеваемости.

Научно-педагогический работник устно задает два вопроса, которые обучающийся может записать на подготовленный для ответа лист бумаги.

В течение установленного научно-педагогическим работником времени обучающиеся письменно формулируют ответы на заданные вопросы. По истечении указанного времени листы бумаги с подготовленными ответами обучающиеся передают научно-педагогическому работнику для последующего оценивания результатов текущего контроля успеваемости.

При подготовке ответов на вопросы обучающимся запрещается использование любых электронных и печатных источников информации. В случае обнаружения научно-педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанные источники информации – оценка результатов текущего контроля соответствует 0 баллов и назначается дата повторного прохождения текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости обучающихся по результатам выполнения лабораторных и (или) практических работ осуществляется в форме отчета, который предоставляется научно-педагогическому работнику на бумажном и (или) электронном носителе. Научно-педагогический работник, после проведения оценочных процедур, имеет право вернуть обучающемуся отчет для последующей корректировки с указанием перечня несоответствий. Обучающийся обязан устранить все указанные несоответствия и направить отчет научно-педагогическому работнику в срок, не превышающий трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости.

Результаты текущего контроля доводятся до сведения обучающихся в течение трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости.

Обучающиеся, которые не прошли текущий контроль успеваемости в установленные сроки, обязаны пройти его в срок до начала процедуры промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с расписанием промежуточной аттестации.

Результаты прохождения процедур текущего контроля успеваемости обучающихся учитываются при оценивании результатов промежуточной аттестации обучающихся.

1. Промежуточная аттестация обучающихся проводится после завершения обучения по дисциплине в семестре в соответствии с календарным учебным графиком и расписанием промежуточной аттестации.

Для успешного прохождения процедуры промежуточной аттестации по дисциплине обучающиеся должны:

1. получить положительные результаты по всем предусмотренным рабочей программой формам текущего контроля успеваемости;
2. получить положительные результаты аттестационного испытания.

Для успешного прохождения аттестационного испытания обучающийся в течение времени, установленного научно-педагогическим работником, осуществляет подготовку ответов на два вопроса, выбранных в случайном порядке.

Для подготовки ответов используется чистый лист бумаги и ручка.

На листе бумаги обучающиеся указывают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер учебной группы и дату проведения аттестационного испытания.

При подготовке ответов на вопросы обучающимся запрещается использование любых электронных и печатных источников информации.

По истечении указанного времени, листы с подготовленными ответами на вопросы обучающиеся передают научно-педагогическому работнику для последующего оценивания результатов промежуточной аттестации.

В случае обнаружения научно-педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанные источники информации – оценка результатов промежуточной аттестации соответствует 0 баллов и назначается дата повторного прохождения аттестационного испытания.

Результаты промежуточной аттестации обучающихся размещаются в ЭИОС КузГТУ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся могут быть организованы с использованием ЭИОС КузГТУ, порядок и формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при этом не меняется.

## **6 Учебно-методическое обеспечение**

### **6.1 Основная литература**

1. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; а. н. Российская. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 238 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690> (дата обращения: 01.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04322-2. – Текст : электронный.

2. Саморуков, В. И. Социально-психологические основы профессиональной деятельности. Управление конфликтами в образовательной организации : рабочая тетрадь для обучающихся по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки и повышения квалификации : [16+] / В. И. Саморуков, О. И. Евдокимова, А. О. Пешков ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2021. – 85 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690624> (дата обращения: 01.04.2024). – Текст : электронный.

### **6.2 Дополнительная литература**

1. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология : учебник для вузов по специальностям "Менеджмент

организации", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр." / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров ; Гос. ун-т управления. – Москва : ИНФРА-М, 2004. – 240 с. – (Высшее образование). – Текст : непосредственный.

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 236 с. : ил., схем. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098> (дата обращения: 31.03.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-05310-8. – Текст : электронный.

3. Галло, Э. Разрешение конфликтов : методическое пособие : [16+] / Э. Галло ; ред. А. Черникова ; пер. с англ. М. Кульневой. – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 224 с. : ил. – (Гид HBR). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619118> (дата обращения: 01.04.2024). – Библиогр.: с. 199-208. – ISBN 978-5-9614-3942-7. – Текст : электронный.

### **6.3 Методическая литература**

1. Управление конфликтами : методические материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся направления подготовки 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление", всех форм обучения / Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева ; Кафедра государственного и муниципального управления, составитель О. А. Никифорова. – Кемерово : КузГТУ, 2021. – 47 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10343> (дата обращения: 09.02.2024). – Текст : электронный.

### **6.4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотека КузГТУ <https://library.kuzstu.ru/index.php/punkt-2/podrazdel-21>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
5. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

### **6.5 Периодические издания**

1. Вестник государственного и муниципального управления : культурно-просветительский и образовательный журнал <https://eivis.ru/browse/publication/97950>
2. Вестник Кузбасского государственного технического университета : научно-технический журнал <https://vestnik.kuzstu.ru/>
3. Государственная служба : научно-политический журнал

### **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

ЭИОС КузГТУ:

а) Электронная библиотека КузГТУ. – Текст: электронный // Научно-техническая библиотека Кузбасского государственного технического университета им. Т. Ф. Горбачева : сайт. – Кемерово, 2001 – . – URL: <https://elib.kuzstu.ru/>. – Текст: электронный.

б) Портал.КузГТУ : Автоматизированная Информационная Система (АИС) : [сайт] / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <https://portal.kuzstu.ru/>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

с) Электронное обучение : [сайт] / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово : КузГТУ, [б. г.]. – URL: <https://el.kuzstu.ru/>. – Режим доступа: для авториз. пользователей КузГТУ. – Текст: электронный.

### **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Управление конфликтами"**

Самостоятельная работа обучающегося является частью его учебной деятельности, объемы самостоятельной работы по каждой дисциплине устанавливаются в учебном плане.

Самостоятельная работа по дисциплине организуется следующим образом:

1. До начала освоения дисциплины обучающемуся необходимо ознакомиться с содержанием



рабочей программы дисциплины в следующем порядке:

1.1 содержание знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, которые будут сформированы в процессе освоения дисциплины;

1.2 содержание конспектов лекций, размещенных в электронной информацион-ной среде КузГТУ в порядке освоения дисциплины, указанном в рабочей программе дисциплины;

1.3 содержание основной и дополнительной литературы.

2. В период освоения дисциплины обучающийся осуществляет самостоятельную работу в следующем порядке:

2.1 выполнение практических работ и (или) отчетов в порядке, установленном в рабочей программе дисциплины;

2.2 подготовка к опросам и (или) тестированию в соответствии с порядком, установленном в рабочей программе дисциплины;

2.3 подготовка к промежуточной аттестации в соответствии с порядком, установленном в рабочей программе дисциплины.

В случае затруднений, возникших при выполнении самостоятельной работы, обучающемуся необходимо обратиться за консультацией к педагогическому работнику. Периоды проведения консультаций устанавливаются в расписании консультаций

### **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Управление конфликтами", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:

1. Mozilla Firefox
2. Google Chrome
3. 7-zip
4. Microsoft Windows
5. ESET NOD32 Smart Security Business Edition
6. Kaspersky Endpoint Security
7. Браузер Спутник

### **10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине "Управление конфликтами"**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены специальные помещения:

1. Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети &quot;Интернет&quot; и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Организации.

2. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

### **11 Иные сведения и (или) материалы**

1. Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных так и современных интерактивных технологий.

В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.

2. Проведение групповых и индивидуальных консультаций осуществляется в соответствии с расписанием консультаций по темам, заявленным в рабочей программе дисциплины, в период освоения дисциплины и перед промежуточной аттестацией с учетом результатов текущего контроля.