

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет Государственной службы и управления

Кафедра Теории управления и государственного
администрирования



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиМС

Л.Н. Костина

26.08.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.13


**"Управление конфликтами в системе государственного
и муниципального управления"**

**Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Магистерская программа "Региональное управление и местное самоуправление"**

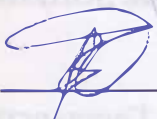
Квалификация	<i>магистр</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>4 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2021</i>

Донецк
2021

Составитель(и):
канд. экон. наук, доцент


Котов Е.В.

Рецензент(ы):
канд. экон. наук, доцент


Василенко Д.В.

Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" разработана в соответствии с: Государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 29.07.2021 г. № 102-НП)

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1000)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление Магистерская программа "Региональное управление и местное самоуправление", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 26.08.2021 протокол № 1/4.

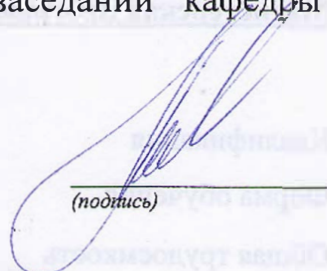
Срок действия программы: 2021-2023

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от 26.08.2021 № 1

Заведующий кафедрой:

д-р экон.наук, доцент Костровец Л.Б.


(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от 26.08.2021 г. № 1

Председатель ПМК:

ст. преподаватель Качан С.М.


(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. № __

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. № __

Зав. кафедрой Костровец Л.Б. _____ (подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. № __

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. № __

Зав. кафедрой Костровец Л.Б. _____ (подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. № __

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой Костровец Л.Б. _____ (подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. № __

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой Костровец Л.Б. _____ (подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
Целью освоения дисциплины является понимание сути, причин и последствий конфликтов в системе государственного и муниципального управления, а также умение находить оптимальные решения по их устранению и разработке эффективных механизмов по их профилактике.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1. Обучение теоретико-методологическим знаниям по основам конфликтологии и взаимоотношениям в конфликтных ситуациях. 2. Обучение технологиям конструктивного разрешения и управления конфликтами. 3. Формирование знаний и умений по применению эффективных стратегий выявления предпосылок возникновения конфликта и их профилактики в систем государственного и муниципального управления.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Администрирование в государственном управлении	
Правовое обеспечение государственного и муниципального управления	
Психология межличностных отношений	
<i>1.3.2. Дисциплина "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Управление общественными связями в государственной и муниципальной службе	
Менеджмент организаций	
Информационно-аналитическое обеспечение государственного и муниципального управления	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-2: Владеет организационными способностями, умением находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в кризисных ситуациях</i>	
Знать:	
Уровень 1	основные методы сбора и анализа информации для принятия управленческих решений
Уровень 2	основные методы сбора и анализа информации для принятия управленческих решений; современные методы анализа информации, методику ее оценки, принципы критической оценки информации, передовой опыт конструктивных решений в соответствующей сфере
Уровень 3	основные методы сбора и анализа информации для принятия управленческих решений; современные методы анализа информации, методику ее оценки, принципы критической оценки информации, передовой опыт конструктивных решений в соответствующей сфере; основные методы выработки решений с учетом антиконфликтологического подхода
Уметь:	
Уровень 1	анализировать и обобщать информацию, логически мыслить, проявлять самостоятельность суждений и проводить анализ потребностей и интересов членов коллектива и учитывать их при принятии управленческих решений
Уровень 2	анализировать и обобщать информацию, логически мыслить, проявлять самостоятельность суждений и проводить анализ потребностей и интересов членов коллектива и учитывать их при принятии управленческих решений; оценивать альтернативные точки зрения, выявлять основные тенденции развития социально-экономических процессов, разрабатывать критический обзор накопленной информации
Уровень 3	анализировать и обобщать информацию, логически мыслить, проявлять самостоятельность суждений и проводить анализ потребностей и интересов членов коллектива и учитывать их при принятии управленческих решений; оценивать альтернативные точки зрения, выявлять основные тенденции развития социально-экономических процессов, разрабатывать критический обзор накопленной информации; принимать управленческие решения в кризисных и конфликтных ситуациях
Владеть:	
Уровень 1	культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в кризисных ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления
Уровень 2	культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в

	кризисных ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления; современными методами анализа информации, методикой ее оценки, принципами критической оценки информации, передовым опытом конструктивных решений в соответствующей сфере
Уровень 3	культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в кризисных ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления; современными методами анализа информации, методикой ее оценки, принципами критической оценки информации, передовым опытом конструктивных решений в соответствующей сфере; методами, формами и критериями управления в кризисных ситуациях

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-13: Способен критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза

Знать:

Уровень 1	основные методы сбора и анализа информации для принятия управленческих решений
Уровень 2	основные методы сбора и анализа информации для принятия управленческих решений; современные методы анализа информации, методикой ее оценки, принципы критической оценки информации, передовой опыт конструктивных решений в соответствующей сфере
Уровень 3	основные методы сбора и анализа информации для принятия управленческих решений; современные методы анализа информации, методикой ее оценки, принципы критической оценки информации, передовой опыт конструктивных решений в соответствующей сфере; основные методы выработки решений с учетом антиконфликтологического подхода

Уметь:

Уровень 1	анализировать и обобщать информацию, логически мыслить, проявлять самостоятельность суждений и проводить анализ потребностей и интересов членов коллектива и учитывать их при принятии управленческих решений
Уровень 2	анализировать и обобщать информацию, логически мыслить, проявлять самостоятельность суждений и проводить анализ потребностей и интересов членов коллектива и учитывать их при принятии управленческих решений; оценивать альтернативные точки зрения, выявлять основные тенденции развития социально-экономических процессов, разрабатывать критический обзор накопленной информации
Уровень 3	анализировать и обобщать информацию, логически мыслить, проявлять самостоятельность суждений и проводить анализ потребностей и интересов членов коллектива и учитывать их при принятии управленческих решений; оценивать альтернативные точки зрения, выявлять основные тенденции развития социально-экономических процессов, разрабатывать критический обзор накопленной информации; принимать управленческие решения в кризисных и конфликтных ситуациях

Владеть:

Уровень 1	культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в кризисных ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления
Уровень 2	культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в кризисных ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления; современными методами анализа информации, методикой ее оценки, принципами критической оценки информации, передовым опытом конструктивных решений в соответствующей сфере
Уровень 3	культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в кризисных ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления; современными методами анализа информации, методикой ее оценки, принципами критической оценки информации, передовым опытом конструктивных решений в соответствующей сфере; методами, формами и критериями управления в кризисных ситуациях

В результате освоения дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и

3.1	Знать:
	Механизмы, методы и инструменты разрешения конфликтных ситуаций, формы и способы безконфликтного управления
	Основные методы сбора и анализа информации для принятия управленческих решений

	Современные методы анализа информации, методику ее оценки, принципы критической оценки информации, передовой опыт конструктивных решений в соответствующей сфере
	Основные методы выработки решений с учетом антиконфликтологического подхода
3.2	Уметь:
	Анализировать и обобщать информацию, логически мыслить, проявлять самостоятельность суждений и проводить анализ потребностей и интересов членов коллектива и учитывать их при принятии управленческих решений
	Оценивать альтернативные точки зрения, выявлять основные тенденции развития социально-экономических процессов, разрабатывать критический обзор накопленной информации
	Принимать управленческие решения в кризисных и конфликтных ситуациях
3.3	Владеть:
	Культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в кризисных ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления
	Современными методами анализа информации, методикой ее оценки, принципами критической оценки информации, передовым опытом конструктивных решений в соответствующей сфере
	Методами, формами и критериями управления в кризисных для систем управления ситуациях
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития						
Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития /Лек/	1	2	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития /Сем зан/	1	6	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2	0	

				Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2		
Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития /Ср/	1	8	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления /Лек/	1	2	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления /Сем зан/	1	6	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления /Ср/	1	8	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля /Лек/	1	2	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля /Сем зан/	1	4	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля /Ср/	1	8	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах						
Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы /Лек/	1	2	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной	1	4	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1	0	

или муниципальной сферы /Сем зан/				Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2		
Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы /Ср/	1	9	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты /Лек/	1	4	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты /Сем зан/	1	6	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты /Ср/	1	10	ПК-2 ПК-13	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Раздел 3. Разрешение конфликтов на государственной службе						
Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта /Лек/	1	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	
Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	
Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта /Ср/	1	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	
Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	
Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций /Сем зан/	1	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	

Тема 3.2. Деятельность руководителей работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций /Ср/	1	10		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	
--	---	----	--	--	---	--

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>В процессе освоения дисциплины «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (Сем Зан), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.</p> <p>В процессе освоения дисциплины «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Для наглядности в лекционном материале используются материалы различных научных исследований, справочников, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций. При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, сообщения, доклада.</p>

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Е. В. Котов, Ю. О. Рощина	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления : учебно-методическое пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной формы обучения (124 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
Л1.2	Скибицкий, Э. Г., Китова, Е. Т.	Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие (196 с.)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019
Л1.3	Решетникова, К. В.	Конфликты в системе управления: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» (175 с.)	Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Асадов Агамамед Наджафович	Конфликтология: учебное пособие (146 с.)	Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018
Л2.2	Калмыкова, О. Ю.	Формирование конфликтологической	Самара : Самарский

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	[и др.]	компетентности менеджера по управлению персоналом : монография (300 с.)	государственный технический университет, 2019
Л2.3	Светлов, В. А.	Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие (136 с.)	Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Е. В. Котов, Ю. О. Рощина	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (58 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л3.2	Е. В. Котов, Ю. О. Рощина	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (62 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л3.3	Шарков, Ф. И., Сперанский, В. И.	Общая конфликтология : учебник для бакалавров (238 с.)	Москва : Дашков и К, 2020

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Библиографическая база данных научных публикаций российских учёных	https://elibrary.ru/
Э2	Научная электронная библиотека КиберЛенинка	https://cyberleninka.ru/

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1C ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Каталог АБИС UNILIB - <http://unilib.dsum.internal>
 Электронно- библиотечная система ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» - <https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/>
 Внешняя ЭБС - Электронно-библиотечная система IPRbooks <https://www.iprbookshop.ru>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 412 учебный корпус № 6. –комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран, телевизор, wifi-роутер; - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (60), стационарная доска, выкатная, доска, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: №407 учебный корпус №6.
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (40), стационарная доска, демонстрационные плакаты;

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа № 322 учебный корпус №6.
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (64).

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**5.1. Контрольные вопросы и задания**

1. Понятие конфликта и его признаки. Объект и предмет конфликта.
2. Функции и типы конфликтов.
3. Свойства, структура и основные стадии развития конфликта.
4. Роль конфликта в системе государственного и муниципального управления.
5. Конфликты между политическими и административными (групповыми и индивидуальными) субъектами (структурами).
6. Конфликты между административными структурами и организациями государственного и частного секторов.
7. Конфликты между структурными звеньями государственного (муниципального) управления.
8. Конфликты между центральными, региональными и местными органами государственного управления.
9. Функционально-ролевые (вертикальные и горизонтальные) конфликты внутри государственных организаций и учреждений;
10. Неформальные конфликты внутри и между отдельными государственными учреждениями.
11. Конфликт между органами государственного (муниципального) управления и населением.
12. Конфликт интересов: содержание и особенности реализации.
13. Трудовые конфликты и их особенности.
14. Социальное партнерство и социальный диалог.
15. Антикоррупционные стандарты: содержание, виды, отечественный и международный опыт их установления.
16. Управление конфликтом: сущность и алгоритмы.
17. Стратегии и модели поведения в конфликте и их характеристика.
18. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.
19. Посредничество (медиация) при решении конфликтов.
20. Сущность переговоров, основные условия и стадии их реализации.
21. Рациональные переговоры.
22. Стратегии ведения переговоров и их содержание.
23. Функции и задачи посредника в переговорах.
24. Разрешение конфликта: сущность и этапы.
25. Факторы, которые необходимо учитывать при разрешении конфликта.
26. Средства оптимального выхода из конфликта.

5.2. Темы письменных работ

1. Механизмы разрешения конфликтов в государственной и муниципальной сферах.
2. Антикризисное управление в разрешении конфликтов в государственной и муниципальной сферах.
3. Корпоративная этика как инструмент предупреждения конфликтов.
4. Правовые способы в разрешении конфликтов в системе государственного и муниципального управления.

5. Конфликты в государственно-административной сфере.
6. Условия перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию.
7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
8. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов
9. Модели человеческого взаимодействия в конфликтной ситуации
10. Роль медиатора в урегулировании конфликта.
11. Специфика конфликта в организациях государственной и муниципальной собственности.
12. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения в системе государственного (муниципального) управления.
13. Современный менеджмент в сфере профилактики конфликтов в системе государственного (муниципального) управления.
14. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
15. Социально-психологические технологии управления конфликтами в организации.
16. Современные модели и технологий управления межгосударственными конфликтами.
17. Конфликтогенные факторы взаимодействия граждан с чиновниками.
18. «Конфликт интересов» в государственной (муниципальной) сфере: причины и последствия.
19. Юридические способы предупреждения и разрешения конфликтов.
20. Конфликтология предпринимательства: причины и последствия.
21. Конфликты приватизации: состояние и перспективы.
22. Конфликтные взаимоотношения предпринимателей и чиновников.
23. Межличностные конфликты в системе государственного и муниципального управления.
24. Способы и средства практического влияния на состояние и направленность конфликтов в государственной (муниципальной) сфере.
25. Социально-психологические инструменты профилактики конфликтов в системе государственного (муниципального) управления.
26. Структура и функции органов управления государственной и муниципальной собственностью.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос
 Реферат
 Тестирование
 Доклад (сообщение)
 Дискуссионные задания

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания.

консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудиторные занятия по учебной дисциплине "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" проводятся в форме лекций и семинаров.

На лекционном занятии, студенту предлагается рассмотреть основные темы, связанные с принципиальными вопросами. Лекция должна быть записана студентом, однако, форма записи может быть любой (конспект, схематичное фиксирование материала, запись узловых моментов лекции, основных терминов и определений).

В конце лекционного занятия у студента в тетради должны быть отражены следующие моменты: тема занятия и дата его проведения, план лекции, основные термины, определения, важные смысловые доминанты, необходимые для понимания материала, излагаемого преподавателем, которые, желательно, записывать своими словами. Это поможет лучше понять тему лекции, осмыслить ее, переработать в соответствии со своими особенностями мышления и, следовательно, запомнить ее.

К материалам лекции студенту необходимо возвращаться не только в период подготовки к промежуточной аттестации, но и перед каждым занятием. Это поможет выявить в целом логику выстраивания материала, предлагаемого для изучения, а также лучше запомнить его.

К семинару нужно тщательно готовиться: внимательно ознакомиться с лекционным материалом, изучить рекомендованную литературу, по каждому рассматриваемому вопросу составить краткий план выступления и подготовить форму своего доклада. Главное, необходимо уяснить связь практических заданий с теоретическими положениями. При выполнении задания нужно стремиться не только дать правильное толкование ответа, но и собственное виденье решения (или понимание) той или иной проблемы затронутой в задании.

В процессе подготовки к семинару также целесообразно законспектировать один или несколько литературных источников: книг, брошюр, статей. Приобретение навыков конспектирования при работе с книгой исключительно важно, поскольку конспектирование представляет собой деятельность, которая будет необходима всю жизнь менеджеру.

Самостоятельная работа студента является неотъемлемой составляющей процесса изучения конкретной дисциплины, ее содержание определяется рабочей учебной программой, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Учебный материал дисциплины, предусмотренный рабочим учебным планом для усвоения студентом в процессе самостоятельной работы, выносится на итоговый контроль рядом с учебным материалом, который прорабатывался во время проведения аудиторных занятий.