

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета управления



профессор В. Г. Кудряков  
«17» мая 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и  
муниципального управления**

**Направление подготовки**  
**38.04.04 Государственное и муниципальное управление**

**Направленность**  
**«Государственное и муниципальное управление»**

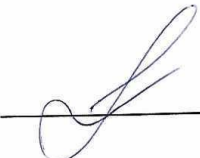
**Уровень высшего образования**  
**магистратура**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

**Краснодар**  
**2023**

Рабочая программа дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления» разработана на основе ФГОС ВО 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 13 августа 2020 г. № 1000.

Автор:  
д-р экон. наук, профессор

  
Ю.Г. Лесных

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 10.05.2023 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой  
д-р экон. наук, профессор

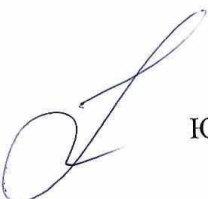
  
Ю.Г. Лесных

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления, протокол от 16.05.2023 № 5.

Председатель  
методической комиссии  
к.э.н., доцент

  
М.А. Нестеренко

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы  
д.э.н., профессор

  
Ю.Г. Лесных

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления» является формирование комплекса знаний по теории анализа, управления конфликтами в современном государственном и муниципальном управлении, прежде всего в Российской Федерации, а также практических навыков разработки оптимальных моделей управления конфликтами и выработки командной стратегии для достижения поставленной цели.

Задачи:

- формирование умений организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;
- формирование умений учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий;
- развитие навыков преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон;
- развитие навыков создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

## **2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

**В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:**

### **ПК-3 Способен руководить подчиненными, применять технологии управления персоналом и кадрового аудита**

ПК-3.3 Применяет комплекс мотивационных и стимулирующих мероприятий для внедрения и поощрения этически корректного поведения у подчиненных

В результате изучения дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления» обучающийся готовится к освоению трудовых функций и выполнению трудовых действий в соответствии со справочником квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (утв. Письмом Минтруда России 26 апреля 2017 г. N 18-1/10/В-3260) и справочником типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы (утв. Минтрудом России)

Трудовая функция – управленческие умения (для должностей гражданской службы категорий «руководители» и «помощники (советники)» всех групп должностей, категории специалисты высшей группы должностей, а также главной, ведущей и старшей групп должностей).

Трудовые действия:

- умение руководить подчиненными, эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение;
- умение оперативно принимать и реализовывать управленческие решения.

### 3 Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

«Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений, ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Государственное и муниципальное управление».

### 4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
<b>Контактная работа</b>	33	11
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	32	10
— лекции	12	4
— практические	20	6
— лабораторные	-	-
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
<b>Самостоятельная работа</b>	75	97
В том числе:		
— курсовая работа		
— прочие виды самостоятельной работы		
<b>Итого по дисциплине</b>	108/3	108/3
в том числе в форме практической подготовки		

### 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемого курса обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается: в очной форме: 2 курс, 4 семестр,

в заочной форме: 1 курс, 2 семестр.

**Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения**

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	<b>Предмет и объект конфликтологии</b> Понятие о конфликте Причины возникновения конфликтов Общее представление о видах конфликта	ПК-3	1	2	4			14
2	<b>Конфликты в государственно-административной сфере</b> Разновидности конфликтов в государственно-административной сфере Конфликты интересов в управлении Трудовые конфликты Национально-этнические конфликты	ПК-3	1	2	4			14
3	<b>Управление конфликтами в государственно-административной сфере</b> Конфликтный потенциал государственной службы Совершенствование стиля деятельности государственных институтов как средство управления конфликтами Оптимизация управленческих решений по разрешению конфликтов в государственной службе	ПК-3	1	4	4			15
4	<b>Механизмы разрешения конфликтами в государственном управлении</b> Диагностика конфликта в административной сфере Превентивные меры по профилактике конфликтов в государственном управлении Переговоры как метод разрешения конфликтов	ПК-3	1	2	4			16

5	<b>Психологические аспекты управления конфликтами в государственной службе</b> Конфликты в отношениях руководителя и подчиненного Манипулирование в управлении как источник конфликтов в отношениях руководителя и подчиненного Применение власти как психологический механизм управления конфликтом	ПК-3	1	2	4			16
<b>Итого</b>				<b>12</b>	<b>20</b>			<b>75</b>

### Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	<b>Предмет и объект конфликтологии</b> Понятие о конфликте Причины возникновения конфликтов Общее представление о видах конфликта	ПК-3	2	2				16
2	<b>Конфликты в государственно-административной сфере</b> Разновидности конфликтов в государственно-административной сфере Конфликты интересов в управлении Трудовые конфликты Национально-этнические конфликты	ПК-3	2	2				22

3	<b>Управление конфликтами в государственно-административной сфере</b> Конфликтный потенциал государственной службы Совершенствование стиля деятельности государственных институтов как средство управления конфликтами Оптимизация управленческих решений по разрешению конфликтов в государственной службе	ПК-3	2	-	2			19
4	<b>Механизмы разрешения конфликтами в государственном управлении</b> Диагностика конфликта в административной сфере Превентивные меры по профилактике конфликтов в государственном управлении Переговоры как метод разрешения конфликтов	ПК-3	2	-	2			20
5	<b>Психологические аспекты управления конфликтами в государственной службе</b> Конфликты в отношениях руководителя и подчиненного Манипулирование в управлении как источник конфликтов в отношениях руководителя и подчиненного Применение власти как психологический механизм управления конфликтом	ПК-3	2	-	2			20
<b>Итого</b>				<b>4</b>	<b>6</b>			<b>97</b>

## **6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Методические указания (для самостоятельной работы)**

1. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : метод. указания по проведению практических занятий и самостоятельной работы обучающихся / сост. Т. В. Петренко. –

2. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 17 с.  
[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU\\_ZFO\\_Mekh\\_razr.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_ZFO_Mekh_razr.pdf)

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

\*Этап формирования компетенции соответствует номеру семестра

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
ПК-3	Способен руководить подчиненными, применять технологии управления персоналом и кадрового аудита
2	<i>Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления</i>
3	Кадровая политика и кадровый аудит
3	Управление кадровым потенциалом государственной службы
4	Производственная практика
4	Профессиональная практика по профилю деятельности
4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

### 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ПК-3	Способен руководить подчиненными, применять технологии управления персоналом и кадрового аудита				
ПК-3.3 Применяет комплекс мотивационных и стимулирующих мероприятий	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонст	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонст	реферат доклад кейс-задания тестовые задания рубежная контрольная работа для обучающихся



Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
для внедрения и поощрения этически корректного поведения у подчиненных	решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	решены основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	решены все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач	факультета заочного обучения  вопросы и задания для проведения зачета

### **7.3 Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценки знаний, умений и навыков**

#### **ПК-3 Способен руководить подчиненными, применять технологии управления персоналом и кадрового аудита**

ПК-3.3 Применяет комплекс мотивационных и стимулирующих мероприятий для внедрения и поощрения этически корректного поведения у подчиненных

#### **Темы рефератов**

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
3. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
4. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
5. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.

6. Проблема конфликтных личностей.
7. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
8. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
9. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
10. Особенности трудовых конфликтов.
11. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
12. Технология управления процессом протекания конфликта.
13. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
14. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов в сфере государственного и муниципального управления..
15. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
16. Роль юмора в предупреждении конфликтов.
17. Особенности разрешения групповых конфликтов.
18. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
19. Особенности разрешения национально-этических конфликтов.
20. Профилактика национально-этнических конфликтов.
21. Политические конфликты.
22. Тактические приемы ведения переговоров.
23. Формирование и развитие корпоративной культуры.
24. Роль лидера в управлении корпоративной культурой.
25. Специфика форм проявления управленческих конфликтов
26. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов
27. Особенности конфликтов в диаде «начальник-подчиненный»
28. Конфликты и трансактный анализ
29. Теории поведения личности в конфликте
30. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

#### **Темы докладов**

1. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
2. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
3. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
4. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
5. Проблема конфликтных личностей.
6. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
7. Проблема конфликтных личностей
8. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
9. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
10. Особенности трудовых конфликтов в организации.

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

### **Кейс-задания (приведен пример)**

#### **Задание 1.**

В подмосковном поселке Котельники орган местного самоуправления осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией и законодательством РФ.

Формами местного самоуправления являются: референдум, сход, выборы органов и должностных лиц местного самоуправления, территориальное общественное самоуправление.

Структура органов местного самоуправления определяется местным сообществом муниципального образования самостоятельно и закрепляется в уставе муниципального образования в соответствии с законодательством.

В сентябре 1996 года прошли выборы Главы поселка и представительного органа. Была разработана структура муниципального образования «Поселок Котельники» и утверждено штатное расписание, в соответствии с которым был набран штат сотрудников в администрацию, часть сотрудников перешла из предыдущего состава. В администрации работают 45 человек. Коллектив сложился достаточно дружный, молодой, сплоченный. В структуре администрации предусмотрены должности первого заместителя главы администрации и три его зама: по экономическим, социальным и финансовым вопросам.

Первый заместитель главы администрации Петров В.В. работает в администрации 7 лет, работу знает хорошо, пользуется уважением у сотрудников.

Заместителем главы администрации по финансовым вопросам работает Сидорова А.А., которая трудится в администрации уже 6 лет, пришла из Федерального казначейства на должность главного бухгалтера и вскоре была назначена заместителем главы администрации. Сидорова является грамотным специалистом, хорошо владеющим информацией по законодательной базе.

Заместителем главы администрации по социальным вопросам является Глазкова В.В., работающая в администрации 16 лет. В свое время Глазкова

была избрана секретарем исполкома и осталась на долгие годы в администрации. У нее большой опыт работы, знание людей из данного округа, она квалифицированно разбирается в вопросах социальной защиты и помощи населению.

Должность заместителя главы администрации по экономическим вопросам долгое время была свободной в связи с тем, что не могли подобрать соответствующего специалиста (рядом находится Москва и жители района традиционно ориентируются на работу в столице).

Год назад, наконец, был найден специалист — Иванова Р.Р. Она пришла из комитета по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Московской области. Выбор был остановлен на ней, потому что ее профессионализм соответствовал тому кругу вопросов, которые предполагается решать на должности главы администрации по экономике в современных условиях. Кроме того, Иванова, являлась жительницей поселка.

Коллектив принял Иванову хорошо, с уважением к ее предыдущей деятельности. Но с течением времени в коллективе стали появляться конфликтные ситуации: сначала

незначительные, потом все серьезнее. Один из конфликтов возник при перераспределении должностных обязанностей между Сидоровой и Ивановой.

Так как, Сидорова работала давно, а должность зама по экономике была вакантна, то Сидорова выполняла часть этих функций. В этой связи при определении круга обязанностей Ивановой Сидорова заявила, что те организации, с которыми у нее налажены контакты и вопросы решаются нормально, должны остаться за ней, а Иванова пусть сама устанавливает отношения с теми организациями, где данная работа не проводилась. Однако Иванова не стала проводить изменений в работе и продолжила работу с уже охваченными организациями. Появились случаи, когда Иванова брала отчеты у Сидоровой, обобщала данные и докладывала руководству о проделанной работе.

На одном из совещаний Сидорова возмутилась подобными действиями Ивановой и выступила. Иванова стала достаточно эмоционально доказывать, что она более компетентна в подобных вопросах. Разгорелся спор, который прекратил первый заместитель главы администрации. Однако конфликт происходил на совещании, на котором присутствовало много сотрудников, в результате в конфликт были втянуты сотрудники этих подразделений. Обстановка в двух подразделениях администрации существенно затрудняет дальнейшую работу всех подразделений.

Вопросы по ситуации:

1. Определите объективные причины создавшейся конфликтной ситуации.
2. Интересы каких групп и сотрудников задействованы, какие защитные механизмы были включены и у кого при создавшейся ситуации?
3. В чем состоят субъективные причины конфликтной ситуации?
4. Как сказались конкуренция отношений на формировании конфликта?

## Тестовые задания(приведены примеры)

1. Определите стратегию поведения в конфликте, к выбору которой оппонента вынуждает осознание своей неправоты:

соперничество

компромисс

сотрудничество

\* приспособление

уклонение

2. Оппоненты ориентированы на конструктивное обсуждение проблемы, рассматривают другую сторону не как противника, а как союзника в поиске решения проблемы. Определите стратегию поведения в конфликте:

соперничество

компромисс

\*сотрудничество

приспособление

уклонение

3. Оппоненты желают завершить конфликт частичными уступками. Определите стратегию поведения в конфликте:

соперничество

\* компромисс

сотрудничество

приспособление

уклонение

4. Сочетание стратегии компромисса одного из оппонентов и стратегии соперничества другого оппонента определяет способ разрешения противоречия:

симметричный компромисс

\*асимметричный компромисс

соперничество

сотрудничество

5. Сочетание стратегии соперничества одного из оппонентов и стратегии приспособления (уступки) другого оппонента определяет способ разрешения противоречия:

\*приспособление (уступка)

симметричный компромисс

асимметричный компромисс

соперничество

6. Определите необходимые и достаточные условия возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия:  
наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;  
\*наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;  
наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;  
наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**Рубежная контрольная работа для обучающихся факультета заочного обучения (приведены примеры)**

Вариант 1

Тема: Развитие конфликтологии как науки.

1. История конфликтологии.
2. Общая характеристика конфликтов и проблема эволюции конфликтов.
3. Современные теории конфликтов.

Вариант 2

Тема: Основные понятия конфликтологии.

1. Понятия конфликта и конфликтной ситуации.
2. Виды, функции и границы конфликтов.
3. Объективные причины конфликтов в государственно-административной сфере.

Вариант 3

Тема: Личностные особенности возникновения конфликтов.

1. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтной.
2. Применение теории «социальных ролей» для определения причин возникновения конфликтов.
3. Поведение индивида в условиях конкуренции.

Вариант 4

Тема: Особенности возникновения конфликтов в государственно-административной сфере

1. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в государственно-административной сфере.
2. Конфликты при формировании трудовых коллективов.
3. Методы определения сплоченности трудовых коллективов.

Вариант №5

Тема: Конфликты и власть в организации.

1. Власть как инструмент управления.
2. Власть как объект конфликтов.
3. Власть как ресурс руководителя.

**Вопросы и тестовые задания для проведения промежуточного контроля (зачета)**

**ПК-3 Способен руководить подчиненными, применять технологии управления персоналом и кадрового аудита**

ПК-3.3 Применяет комплекс мотивационных и стимулирующих мероприятий для внедрения и поощрения этически корректного поведения у подчиненных

**Вопросы к зачету**

1. Конфликт в государственной сфере: понятие, виды, содержание, проблемы.
2. Конфликты между государством и обществом (проблема легитимности).
3. Конфликты между различными ветвями власти (законодательной, исполнительной и судебной).
4. Конфликты между государством и отдельными институтами политической системы (например, между государством и политической партией).
5. Конфликты между государственно-правовой системой и оппозицией, стремящейся эту систему изменить.
6. Конфликты между государством и личностью (проблемы соблюдения прав человека).
7. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов.
8. Проблема управления конфликтами в психологической науке (Дж. Морено, П. Сорокин).
9. Основные идеи современного подхода к управлению конфликтами и главные направления исследований (М. Дойч).
10. Основные понятия управления конфликтами (профилактика конфликтности, управление конфликтами, урегулирование конфликта, разрешение конфликта, завершение конфликта, достижение согласия).
11. Управление конструктивным и деструктивным развитием конфликтов.
12. Неуправляемые конфликты.
13. Трудно разрешимые конфликты.
14. Зрелость конфликта.

15. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: рычаги вертикального давления
16. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: персональная ответственность
17. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: реорганизации административной структуры
18. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: кадровые назначения
19. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: образование различного рода союзов и партий
20. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: активного влияния на законотворческий процесс
21. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: развитие навыков использования судебных инстанций
22. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: формирование определенного общественного климата
23. Технологии контроля и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления
24. Контроль либо управление как прием недопущения эскалации конфликтов
25. Превентивные меры (выявление конфликтогенных факторов, анализ, попытки не допустить приобретения спором разрушительных форм).
26. Осуществление конкретных процедур и действий по целенаправленной модификации поведения конфликтующих сторон и т.д.
27. Социальные аспекты управления конфликтами в государственной службе
28. Диагностика конфликтов
29. Профилактика конфликтов (учет типологии конфликтов)
30. Оптимизация управленческих решений по разрешению конфликтов в государственной службе

### **Тесты к зачету(приведены примеры)**

7. Определите, с помощью какого метода можно графически отобразить составляющие конфликта, последовательно проанализировать поведение участников конфликтного взаимодействия, основную проблему, потребности и опасений участников, способы устранения причин, приведших к конфликту:

- \*картография
- социометрия
- эксперимент
- тестирование



8. Определите, с помощью какого метода можно осуществить сбор первичной социальной информации о межличностных отношениях в малых социальных группах:

картография

\*социометрия

эксперимент

тестирование

9. Определите, к какому виду причин конфликтов относится субъективная оценка поведения партнера как недопустимого:

объективным причинам конфликта

организационно-управленческим причинам конфликта

социально-психологическим причинам конфликта

\*личностным причинам конфликта

10. Определите, какой из приведенных методов относится к методам управления конфликтами:

социологический метод

метод тестирования

\*метод картографии

метод наблюдения

метод эксперимента

11. Определите, сочетание каких темпераментов является психологически не совместимым:

\* «холерик-холерик»

«флегматик-холерик»

«флегматик-флегматик»

«меланхолик-меланхолик»

12. Определите сочетание психологически совместимых темпераментов:

«холерик-холерик»

\* «флегматик-холерик»

«сангвиник-сангвиник»

«сангвиник-флегматик»

13. Определите основной неконфликтный способ оценки результатов деятельности сотрудников:

\* «Результат» — «Начало»

«Результат» — «Другие»

«Результат» — «Норма»

«Результат» — «Идеал»

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся на зачете производится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 «*Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся*».

##### **Реферат**

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;
2. развитие навыков логического мышления;
3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

**Критериями оценки реферата являются:** новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

**Оценка «отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

**Оценка «хорошо»** – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

**Оценка «удовлетворительно»** – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

**Оценка «неудовлетворительно»** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

### Доклад.

Доклад – это письменное или устное сообщение, на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных работ или разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.

Цель подготовки доклада:

- сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося;
- способствовать овладению методами научного познания;
- освоить навыки публичного выступления;
- научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Таблица - Лист оценки доклада-презентации

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы	
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Используются 1-2 профессиональных термина	Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
Оформление	Не использованы информационные технологии	Использованы информационные технологии	Использованы информационные технологии.	Широко использованы информационные технологии	

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
	ые технологии. Более 4 ошибок в представляемой информации	частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Не более 2 ошибок в представленной информации	ые технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации	
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка					

### Кейс-задание

Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определенному формату и предназначенное для обучения учащихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями.

Использование ситуативной методики позволяет студентам проявлять и совершенствовать навыки учебной работы, применять на практике теоретический материал, кроме того, данный метод позволяет увидеть неоднозначность решения проблем в реальной жизни.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он: обстоятельно с достаточной полнотой аргументирует свой ответ; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он: не ориентируется в педагогической ситуации, не может аргументировать свой ответ; при ответе были допущены существенные ошибки или если он не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

### Тест

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

**Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования.**

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

### **Рубежная контрольная работа для обучающихся факультета заочного обучения**

**Контрольная работа** по дисциплине обучающимися заочной формы обучения выполняется после установочной сессии в письменной форме.

#### **Критерии оценки**

**Оценка «отлично»** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания в выполнении контрольной работы, который изучил основную литературу, ознакомился с дополнительной литературой учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников, умеет свободно и правильно аргументировать принятые решения.

**Оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его в контрольной работе, но допускает некоторые неточности, изучил основную литературу учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу заданий, знаком с основной литературой учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу заданий, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий, не может качественно выполнить задание, не знаком с основной литературой учебной программы дисциплины.

### **Зачет**

**Зачет** - форма проверки усвоения учебного материала дисциплины, успешного выполнения студентами самостоятельной работы.

Вопросы, выносимые на зачет, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи зачета.

Контрольные требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

#### **Критерии оценки знаний магистрантов на зачете**

Оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «незачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно»:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные

учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **8 Перечень основной и дополнительной литературы**

### **Основная**

1. Светлов В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 279 с. — ISBN 978-5-4486-0411-9. — Текст : электронный

// Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79616.html>

2. Клачкова О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4497-0127-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

3. Гилязова, О. С. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум / О. С. Гилязова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019 – 116 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=421929>

4. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2019. - 196 с. - ISBN 978-5-7782-3859-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=398019>

#### **Дополнительная**

1. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 301 с. - ISBN 978-5-16-005724-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1228800>

2. Дуракова И. Б. Актуальные проблемы управления персоналом: моббинг : учебное пособие / И.Б. Дуракова, Е.С. Корыстина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 226 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/textbook\_5acf841d071897.70884851. - ISBN 978-5-16-013423-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817542>

3. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : учеб. пособие / Н. П. Петрова. – Краснодар, 2018. – 102 с. - <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=5023>

4. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебник / А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2021. - 336 с. - ISBN 978-5-98281-350-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1228799>

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

### **Перечень ЭБС**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Тематика</b>
1	Znanium.com	Универсальная
2	IPRbook	Универсальная
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная

## **Перечень Интернет-сайтов**

1. <http://www.aconflict.ru> - Аналитика конфликта.
2. <http://www.arbimed.ru> - Лига Медиаторов.
3. <http://www.conflictmanagement.ru> - Сайт Московской школы конфликтологии.
4. <http://www.conflictolog1.narod.ru> - Официальный сайт центра конфликтологии при Институте социологии РАН.
5. <http://www.conflictology.ru/> Новый журнал о конфликтологии.
6. <http://www.confstud.ru> - Сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь».
7. <http://www.crnhq.org> - «Conflict Resolution Network».
8. <http://www.geoconflict.narod.ru> - Геоконфликтология.
9. <http://www.organization-conflict.ru> - Организационный конфликт.
10. <http://www.pww.ru> - материалы по региональной конфликтологии, этноконфликтологии и межкультурным коммуникациям.

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : метод. указания по проведению практических занятий и самостоятельной работы обучающихся / сост. Т. В. Петренко. – Краснодар :КубГАУ, 2020. – 25с. [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU\\_Mekhanizmy\\_razr.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_Mekhanizmy_razr.pdf)
2. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 17 с. [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU\\_ZFO\\_Mekh\\_razr.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_ZFO_Mekh_razr.pdf)

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет";
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;



- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

### Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Систематестирования INDIGO	Тестирование

### Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная

### 12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
	Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления	Помещение №506 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 42,2кв.м; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office Помещение №514 ЭЛ, посадочных мест — 40; площадь — 44,1кв.м; учебная аудитория для про-	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		<p>ведения занятий лекционного типа, занятий семи-нарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивиду-альных консультаций, текущего контроля и про-межуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учеб-ная мебель); технические средства обучения, наборы демон-страционного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office Помещение №511 ЭЛ, площадь — 42,3кв.м; по-мещение для хранения и профилактического об-служивания учебного оборудования 350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13</p> <p>Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9 кв.м; помещение для самостоя-тельной работы. технические средства обучения (компьютер персональный — 13 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель). Программное обеспечение: Windows, Office, спе-циализированное лицензионное и свободно рас-пространяемое программное обеспечение, преду-смотренное в рабочей программе</p>	
--	--	--	--