

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 09:15:47

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef967

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института (филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Конфликты в системе государственного и муниципального управления

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность **38.03.04 Государственное и муниципальное
управление**

Направленность (профиль)/специализация **Региональное управление**

Квалификация выпускника **Бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная** Год начала обучения **2021** Изучается в **6** семестре

Пятигорск, 2021

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины Б1.О.28 Конфликты в системе государственного и муниципального управления является формирование набора профессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Эту цель предполагается достичь при решении следующих основных **задач**:

- формирование знаний принципов и методов управления конфликтами
- формирование навыков диагностики конфликтов в организации
- формирование системных знаний о основах возникновения конфликтов в системе государственной и муниципальной службы
- исследование направлений профилактики возникновения конфликтов в системе государственной и муниципальной службы
- изучение типологий конфликтов и конфликтов интересов .

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Конфликты в системе государственного и муниципального управления входит в базовую обязательную часть дисциплин ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (направленность (профиль): Региональное управление) и реализуется в 6 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина Конфликты в системе государственного и муниципального управления осваивается на основе знаний, умений, навыков, полученных в результате изучения таких дисциплин как: Конституционное право

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина Конфликты в системе государственного и муниципального управления является основой для изучения таких последующих дисциплин как: Государственная кадровая политика, Этика государственной и муниципальной службы, Муниципальный менеджмент.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества,

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - о специфике внутриорганизационных и межведомственных коммуникациях; - как обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества,	ОПК-7

Уметь: устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; -анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения; анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию	ОПК-7
Владеть: навыками выявлять слабые и сильные стороны сотрудников; выражать мысли; эффективно слышать и слушать.	ОПК-7

6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр. часов	
Объем занятий: Итого	108.00 ч.	4 з.е.
В том числе аудиторных	40,5 ч.	
Из них:		
Лекций	9.00 ч.	
Лабораторных работ	0 ч.	
Практических занятий	6,00ч.	
Самостоятельной работы	99,00 ч.	

7. . Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества астрономических часов и видов занятий

7.1. Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
6 семестр							
1	Тема 1. Понятие и суть конфликта в психологии	ОПК-7	1,5	1,5	-	-	
2	Тема 2. Социальные и межличностные конфликты.	ОПК-7	1,5	1,5	-	-	
3	Тема 3. Профессиональные конфликты.	ОПК-7	1,5	1,5	-	-	
4	Тема 4. Предконфликтные ситуации в организации.	ОПК-7	1,5	1,5	-	-	
5	Тема 5. Система государственной службы в современной России	ОПК-7	1,5		-	-	
6	Тема 6. Типология конфликтов в	ОПК-7	1,5		-	-	

	государственном и муниципальном управлении						
7	Тема 7. Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций в административной сфере	ОПК-7			-	-	
	Итого за 6 семестр		9	6	-	-	99
	Итого				-	-	99

7.2. Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
6 семестр			
Раздел 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами			
1	Тема 1. Понятие и суть конфликта в психологии. Конфликт как понятие. Психологические основы конфликта. Социальные и межличностные конфликты. .	1.5	Лекция презентация
2	Тема 2. Социальные и межличностные конфликты. Роль позитивных и негативных конфликтов в управлении персоналом. Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций в коллективе. Технология диагностирования конфликтов. Разработка профилактических мер по предотвращению конфликтов. Основные этапы прохождения конфликтов.	1.5	-
3	Тема 3. Профессиональные конфликты. Общепризнанные признаки конфликтов. Внешние конфликты. Внутренние конфликты. Деструктивные и конструктивные конфликты. Организационные конфликты.	1.5	Лекция-презентация

4	Тема 4. Предконфликтные ситуации в организации. Функционально-организационные причины конфликтов. Личностно-функциональные причины конфликтов. Ситуативно-управленческие причины конфликтов. Ролевой конфликт в организации.	1.5	
Раздел 2. Управление конфликтами в государственном и муниципальном управлении			
5	Тема 5. Система государственной службы в современной России Указ от 3 марта 2007г. № 269 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов». Основные положения современных концепций и проектов оптимизации и реформирования общественно-государственного управления (нового государственного управления-менеджмента).	1.5	
6	Тема 6. Типология конфликтов в государственном и муниципальном управлении Конфликт в связи с достижением базовых целей. Конфликт на препятствие к достижению личных или вторичных целей деятельности. Конфликты из-за неприятия норм отношений. Конфликты из-за личностных особенностей индивидов.. Конфликт интересов в государственном и муниципальном управлении	1.5	
7	Тема 7. Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций в административной сфере Конфликты между различными ветвями власти (законодательной, исполнительной и судебной). Конфликты между государством и отдельными		

	институтами политической системы (например, между государством и политической партией). Конфликты между государственно-правовой системой и оппозицией. Конфликты между государством и личностью (проблемы соблюдения прав человека).		
	Итого за 6 семестр	9	3
	Итого	9	3

7.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

7.4. Наименование практических занятий

№	Наименование тем практических занятия	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
---	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

6 семестр			
Раздел 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтами			
1	<i>Практическое занятие №1 Понятие и суть конфликта в психологии .</i>	1,5	-
2	<i>Практическое занятие №2 Социальные и межличностные конфликты.</i>	1,5	
3	<i>Практическое занятие №3 Профессиональные конфликты.</i>	1,5	
4	<i>Практическое занятие № 4. Предконфликтные ситуации в организации.</i>	1,5	Дискуссия, круглый стол
Раздел 2. Управление конфликтами в государственном и муниципальном управлении			

5	Практическое занятие № 5 Система государственной службы в современной России		
6	Практическое занятие №6- 7.Типология конфликтов в государственном и муниципальном управлении		
7	Практическое занятие №8-9 Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций в административной сфере и с оппозицией.		
Итого за 6 семестр		6	1,5
Итого		6	1,5

7.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Код реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем 10%	Всего 100%
6 семестр						
ОПК-7	Самостоятельное изучение литературы	Конспект	Собеседование	75,5	8,4	84
	Подготовка к дискуссии и круглому столу	дискуссия	Собеседование	9	1	10
	Подготовка к тестированию	Тест	Тестирование	4,5	0,5	5
Итого за 6 семестр				90	9	99
Итого				90	9	99

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий-промежуточный)	Вид контроля (устный /письменный или с	Наименование оценочного средства
-----------------------------	--	------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------------------

				помощью технических средств)	
ОПК-7	1,2,3,7	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
	4,6	Дискуссии, круглые столы	текущий	устный	Вопросы для дискуссии, круглого стола
	1-7	тестирование	текущий	письменный	Паспорт фонда тестовых заданий

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ОПК-7					
Базовый	Знать: как осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Демонстрирует уровень знаний, недостаточный для понимания как осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Демонстрирует средний уровень понимания как осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Обладает базовыми знаниям как осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
	Уметь: действовать в нестандартных ситуациях, решать социальные и межличностные конфликты,	Демонстрирует уровень, недостаточный для умения действовать в нестандартных ситуациях, решать социальные и межличностные	Демонстрирует средний уровень умения действовать в нестандартных ситуациях, решать социальные и межличностные	Обладает умением действовать в нестандартных ситуациях, решать социальные и межличностные конфликты,	

	Владеть: навыками и способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	конфликты Демонстрирует недостаточный уровень владения навыками и способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	конфликты Демонстрирует средний уровень владения навыками и способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Владеет навыками поиска эффективных путей решения конфликтов в деловом общении	
Повышенный	Знать: специфики, задачи, инструментария и проблем социальных и межличностных конфликтов				Знает специфику, задачи, инструментарий и проблем социальных и межличностных конфликтов, законодательную базу конфликтов интересов
	Уметь: обосновывать собственную точку зрения относительно эффективности и мер применения профилактики ошибок в деловом общении				Умеет обосновывать собственную точку зрения относительно эффективности и мер применения профилактики ошибок в деловом общении, уметь разрешать и предвидеть социальные и межличностные

					е конфликты
	Владеть: навыками систематизации и актуальной информации относительно действующих инструментов осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживат ь электронные коммуникаци и				Владеет навыками систематизации и актуальной информации относительно действующих инструментов осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживат ь электронные коммуникаци и

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля. Зачет выставляется по результатам работы в семестре. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация в форме зачета. Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля. Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

-Самостоятельное изучение литературы.

-Выполнение докладов

Допуск к практическим работам происходит при наличии у студентов печатного варианта отчета. Защита отчета проходит в форме доклада студента по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

Максимальное количество баллов студент получает, если оформление отчета соответствует установленным требованиям, а отчет полностью раскрывает суть работы. Основанием для снижением оценки являются: оформление отчета с нарушениями требований ГОСТ; низкая степень актуальной содержащейся в отчете информации; низкий уровень владения материалом, содержащимся в отчете; отсутствие или неточные ответы на дополнительные вопросы.

Отчет может быть отправлен на доработку в следующих случаях: несоответствие содержания выбранной теме; несоответствие требованиям к оформлению.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы:

приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине .

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополни- тельная	Методи- ческая	Интернет- ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы	1,2	1	1	1,2
2	Выполнение докладов	1,2	1	1,2,3	1,2

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции : учебное пособие / С.Ю. Кабашов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Издательский дом «Дело», 2014. - 217 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-

7749-0944-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442886> (02.08.2017).

2. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - М. : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02402-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820> (02.08.2017).

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом»/ К.В. Решетникова— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 175 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66269.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Конфликты в системе государственного и муниципального управления»
2. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликты в системе государственного и муниципального управления».
3. Методические указания к выполненную контрольной работы по дисциплине «Конфликты в государственном и муниципальном управлении».

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

Информационные справочные системы:

<http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс)

<http://www.garant.ru/> - Справочно-правовая система

Перечень программного обеспечения:

1. Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level
2. Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

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

1. Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level
2. Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными

возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей)
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме