

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

Должность: Проректор по образовательной деятельности Министерства сельского хозяйства Российской Федерации

Дата подписания: 23.03.2026 «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»

(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«26» марта 2026 г. протокол № 8



Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) программы Управление социально-экономическим развитием регионов и муниципальных образований

Квалификация:	бакалавр	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
	бакалавр	38.03.01 Экономика

Форма обучения очная, очно-заочная

Балашиха 2026.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Рабочая программа дисциплины разработана к.э.н., доцентом кафедры Территориального управления и планирования Кондрашовой О.Н.

Рецензент: д.э.н., профессор кафедры Территориального управления и планирования Гайдаенко А.А.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикатор сформированности компетенции Планируемые результаты обучения
Общепрофессиональная компетенция	
ОПК-2 Способен разрабатывать и реализовывать управленческие решения, меры регулирующего воздействия, в том числе контрольно-надзорные функции, государственные и муниципальные программы на основе анализа социально-экономических процессов	
<p>ОПК-2.1 . Знает процесс разработки и реализации управленческих решений; формирует организационно-управленческие решения, разрабатывает и обосновывает их на основе анализа социально-экономических процессов; знает основные закономерности развития социально-экономических процессов</p>	<p>Знать: Процесс разработки и реализации управленческих решений, включая: этапы принятия решений (идентификация проблемы, сбор информации, формулировка критериев, генерация альтернатив, оценка, выбор, реализация, контроль); модели принятия решений (рациональная, ограниченная рациональность, интуитивная); методы анализа ситуации (SWOT-анализ, PEST-анализ, анализ стейкхолдеров); инструменты планирования реализации (Gantt-диаграммы, сетевые графики, SMART-критерии); механизмы контроля и коррекции исполнения решений. Закономерности развития социально-экономических процессов, в т.ч.: цикличность экономического развития (циклы Кондратьева, Жугляра и др.); факторы роста и спада (инновации, инвестиции, демография, институциональные изменения); взаимосвязи между экономическими, социальными и политическими процессами; тренды глобализации, цифровизации, устойчивого развития; специфику отраслевых и региональных социально-экономических систем. Методы анализа и обоснования решений, такие как: количественные (экономико-математическое моделирование, статистический анализ, сценарное прогнозирование); качественные (экспертные оценки, метод Дельфи, морфологический анализ); финансово-экономические инструменты (NPV, IRR, ROI, анализ чувствительности); социально-экономические индикаторы (ВВП, инфляция, безработица, индекс человеческого развития и т.д.).</p> <p>Уметь: Анализировать социально-экономические процессы для выявления проблем и возможностей:</p>

	<p>собирать и систематизировать данные из разных источников (статистика, отчёты, опросы);</p> <p>выявлять причинно-следственные связи и ключевые факторы влияния; оценивать динамику и прогнозировать развитие ситуации.</p> <p>Формировать организационно-управленческие решения:</p> <p>чётко формулировать цели и критерии успеха;</p> <p>генерировать альтернативные варианты действий;</p> <p>учитывать интересы стейкхолдеров и ограничения (ресурсные, правовые, этические).</p> <p>Обосновывать решения на основе анализа:</p> <p>применять количественные и качественные методы для оценки альтернатив;</p> <p>рассчитывать экономические и социальные эффекты;</p> <p>анализировать риски и неопределённости;</p> <p>аргументировать выбор оптимального варианта.</p> <p>Планировать реализацию решений:</p> <p>разрабатывать детальные планы с указанием сроков, ресурсов и ответственных;</p> <p>предусматривать механизмы мониторинга и корректировки;</p> <p>согласовывать решения с заинтересованными сторонами.</p> <p>Владеть: Инструментами анализа данных и поддержки решений: программными средствами (Excel, SPSS, R, Python для анализа данных); специализированными платформами для моделирования и прогнозирования;</p> <p>инструментами визуализации данных (Power BI, Tableau и т.п.).</p> <p>Методами групповой работы и коммуникации:</p> <p>фасилитацией обсуждений и сессий генерации идей (мозговой штурм, синектика);</p> <p>техниками переговоров и достижения консенсуса;</p> <p>навыками презентации и защиты решений перед руководством и стейкхолдерами.</p> <p>Практическими навыками реализации решений:</p> <p>управлением проектами (методологии Agile, Waterfall, Scrum);</p> <p>мониторингом исполнения и корректировкой планов;</p> <p>оценкой эффективности реализованных решений (KPI, бенчмаркинг, аудит).</p> <p>Навыками критического мышления и принятия решений в условиях неопределённости:</p> <p>идентификацией когнитивных искажений и их нейтрализацией;</p> <p>работой с неполной или противоречивой информацией;</p> <p>адаптацией решений к меняющимся условиям.</p>
<p>ОПК-2.2 Участвует в разработке и реализации управленческих решений, применяет</p>	<p>Знать:</p> <p>Нормативно-правовую базу государственного и муниципального управления;</p> <p>Механизмы принятия управленческих решений:</p> <p>методы прогнозирования и моделирования социально-экономических процессов.</p> <p>Инструменты регулирующего воздействия:</p> <p>административные меры (лицензирование, квотирование, запреты);</p> <p>экономические инструменты (налоги, субсидии, тарифы);</p> <p>социальные регуляторы (стандарты, нормативы качества жизни).</p>

<p>меры регулирующего воздействия, демонстрирует способность осуществлять контрольно-надзорные функции в государственном и муниципальном управлении; умеет ориентироваться в социально-экономических процессах на разных уровнях;</p>	<p>Систему контрольно-надзорных органов: структура и полномочия федеральных, региональных и муниципальных контрольных органов; виды контроля (предварительный, текущий, последующий); формы контроля (проверки, мониторинг, аудит).</p> <p>Социально-экономические процессы на разных уровнях: макроэкономические показатели (ВВП, инфляция, безработица); региональные особенности развития; муниципальные социально-экономические проблемы (ЖКХ, благоустройство, транспорт).</p> <hr/> <p>Уметь: Разрабатывать управленческие решения: анализировать социально-экономическую ситуацию с использованием статистических данных; формулировать цели и задачи с учётом нормативных требований; оценивать альтернативные варианты решений по критериям эффективности, ресурсоёмкости, сроков.</p> <p>Применять меры регулирующего воздействия: выбирать адекватные инструменты регулирования для конкретной ситуации (например, субсидирование для поддержки отрасли или лицензирование для обеспечения безопасности); рассчитывать социально-экономические последствия вводимых мер.</p> <p>Осуществлять контрольно-надзорные функции: планировать проверки и мониторинги; собирать и анализировать данные о соблюдении норм и стандартов; оформлять акты проверок и предписания об устранении нарушений; взаимодействовать с контролируруемыми субъектами.</p> <p>Ориентироваться в социально-экономических процессах: отслеживать ключевые показатели развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; выявлять тенденции и риски (например, рост безработицы в регионе или дефицит бюджета муниципалитета); адаптировать управленческие решения к изменяющимся условиям.</p> <p>Работать с информацией: использовать официальные источники данных (Росстат, Минэкономразвития, региональные порталы); применять аналитические инструменты</p> <hr/> <p>Владеть: Технологиями разработки решений: SWOT-анализ, PEST-анализ для оценки внешней и внутренней среды; метод Дельфи или мозговой штурм для генерации идей; моделирование сценариев с помощью программного обеспечения.</p> <p>Методами контроля и надзора: проведение документарных и выездных проверок; аудит эффективности расходования бюджетных средств; мониторинг исполнения муниципальных программ.</p> <p>Инструментами анализа данных: статистические методы (корреляция, регрессия); визуализация данных (графики, дашборды); работа с геоинформационными системами (ГИС) для анализа территориального развития.</p> <p>Коммуникативными и организационными навыками: ведение переговоров с представителями бизнеса, НКО, гражданами;</p>
---	---

	<p>координация межведомственного взаимодействия; подготовка отчётности для вышестоящих органов.</p>
<p>ОПК-2.3 Владеет базовыми навыками принятия управленческого решения, навыками проведения оценки регулирующего воздействия на основе анализа цели и проблем государственного управления, навыками разработки и реализации государственных и муниципальных программ</p>	<p>Знать: основы теории принятия управленческих решений (критерии, модели, алгоритмы); нормативно-правовую базу государственного и муниципального управления (в т.ч. требования к разработке программ и оценке регулирующего воздействия — ОРВ); методы анализа целей и проблем в сфере государственного управления (SWOT, PEST, причинно-следственный анализ и др.); методику проведения оценки регулирующего воздействия (ОРВ): этапы, критерии, показатели, формы отчётности; принципы разработки и реализации государственных и муниципальных программ (целеполагание, планирование ресурсов, мониторинг и контроль); инструменты оценки эффективности государственных решений и программ (KPI, бенчмарки, социально-экономический анализ); особенности бюджетного процесса и финансирования госпрограмм; механизмы межведомственного взаимодействия при реализации программ.</p> <p>Уметь: формулировать цели и задачи государственного управления с учётом актуальных проблем и приоритетов; анализировать нормативные акты и проекты решений на предмет возможных последствий (экономических, социальных, экологических); определять проблему и цель регулирования; выбирать оптимальный вариант регулирования; разрабатывать структуру и содержание государственных и муниципальных программ; ставить измеримые цели и показатели результативности; планировать мероприятия, сроки и ресурсы; распределять зоны ответственности между исполнителями; составлять планы мониторинга и оценки реализации программ; работать с данными: собирать, систематизировать, интерпретировать статистику и экспертные оценки; готовить аналитические записки, доклады и презентации для принятия управленческих решений.</p> <p>Владеть: навыками принятия управленческих решений в условиях неопределённости и ограниченных ресурсов (с опорой на анализ данных и прогноз последствий); инструментами проектного управления для разработки и реализации госпрограмм (например, диаграмма Ганта, матрица RACI, системы учёта задач); методами количественной и качественной оценки эффективности программ (анализ затрат-результатов, оценка социального эффекта, аудит исполнения); технологиями межведомственного согласования и координации (проведение рабочих групп, круглых столов, согласование позиций); программным обеспечением для анализа данных и управления проектами; навыками коммуникации и аргументации — представлять результаты анализа и обоснования решений перед руководством, экспертами и общественностью; алгоритмами реагирования на риски и отклонения при реализации программ (корректировка планов, перераспределение ресурсов).</p>

Профессиональная компетенция	
ПК-2 Способен принимать организационно-управленческие решения в социально-экономической сфере	
<p>ПК - 2.1 Знает порядок разработки и принятия организационно-управленческих решений, проектов в социально-экономической сфере; знает понятие контрактной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и основные принципы осуществления закупок</p>	<p>Знать: Этапы процесса принятия решений: диагностика проблемы, формулировка ограничений и критериев, определение альтернатив, их оценка, выбор оптимального варианта, реализация решения, контроль и оценка результатов.</p> <p>Факторы, влияющие на управленческие решения: внутренние (ресурсы, организационная структура, корпоративная культура), внешние (экономика, законодательство, рыночные условия) и индивидуальные (опыт менеджера, групповая динамика).</p> <p>Методы принятия решений: дерево решений, SWOT-анализ, анализ Парето и другие инструменты для оценки альтернатив и минимизации рисков.</p> <p>Принципы принятия решений: профессионализм, баланс полномочий и ответственности, творческий подход, своевременность, сочетание единоначалия с коллективной формой обсуждения, участие заинтересованных лиц.</p>
	<p>Уметь: Анализировать проблемную ситуацию, выявлять её причины и условия возникновения.</p> <p>Формулировать цели и критерии оценки эффективности решений.</p> <p>Генерировать альтернативные варианты действий и оценивать их с учётом количественных и качественных показателей.</p> <p>Прогнозировать последствия реализации выбранного решения.</p> <p>Организовывать реализацию решения, распределяя задачи, ресурсы и исполнителей по срокам.</p>
	<p>Владеть: навыками принятия управленческих решений в условиях неопределённости и ограниченных ресурсов (с опорой на анализ данных и прогноз последствий);</p> <p>инструментами проектного управления для разработки и реализации госпрограмм (например, диаграмма Ганта, матрица RACI, системы учёта задач);</p> <p>методами количественной и качественной оценки эффективности программ (анализ затрат-результатов, оценка социального эффекта, аудит исполнения);</p> <p>технологиями межведомственного согласования и координации (проведение рабочих групп, круглых столов, согласование позиций);</p> <p>программным обеспечением для анализа данных и управления проектами;</p> <p>навыками коммуникации и аргументации — представлять результаты анализа и обоснования решений перед руководством, экспертами и общественностью;</p> <p>алгоритмами реагирования на риски и отклонения при реализации программ (корректировка планов, перераспределение ресурсов).</p>
<p>ПК - 2.2 Разрабатывает и принимает</p>	<p>Знать: Нормативно-правовую базу:</p> <p>Конституцию РФ и профильные кодексы (ГК РФ, ЗК РФ, ГрК РФ и др.); федеральные законы о приватизации, контрактной системе (44-ФЗ, 223-ФЗ), о местном самоуправлении;</p>

<p>организационно-управленческие решения при распоряжении государственным и муниципальным имуществом (собственностью), управлении земельными ресурсами в муниципальных образованиях, в управлении инвестиционными проектами; принимает участие в исполнении государственных контрактов ;</p>	<p>подзаконные акты: постановления Правительства РФ, приказы профильных министерств и ведомств; региональные и муниципальные нормативные акты, регулирующие распоряжение имуществом и землёй. Основы управления имуществом и земельными ресурсами: порядок учёта, оценки и инвентаризации государственного и муниципального имущества; механизмы распоряжения имуществом: приватизация, аренда, безвозмездное пользование, концессия и т.д.; правила зонирования территорий, категории земель, виды разрешённого использования; особенности оборота земельных участков, в т.ч. изъятых из оборота или ограниченных в обороте. Основы управление инвестиционными проектами: этапы жизненного цикла проекта (инициация, планирование, реализация, мониторинг, завершение); методы оценки эффективности инвестиций (NPV, IRR, срок окупаемости и пр.); источники финансирования (бюджетные средства, ГЧП, частные инвестиции). Основы исполнения государственных контрактов: требования к содержанию и оформлению контрактов; процедуры контроля исполнения обязательств, приёмки результатов, оплаты; порядок внесения изменений и расторжения контрактов; ответственность сторон за нарушение условий. Организационные и экономические механизмы: принципы бюджетирования и планирования расходов на управление имуществом; инструменты мониторинга и отчётности; основы антикоррупционного регулирования в сфере закупок и распоряжения имуществом.</p> <p>Уметь: Анализировать и применять нормативные акты: оперативно находить и интерпретировать актуальные нормы права; оценивать соответствие решений законодательству. Разрабатывать организационно-управленческие решения: готовить проекты решений о распоряжении имуществом (например, условия аренды, продажи, передачи в концессию); формировать планы управления земельными ресурсами муниципальных образований; разрабатывать инвестиционные предложения и бизнес-планы. Управлять инвестиционными проектами: составлять календарные графики и сметы; рассчитывать показатели экономической эффективности; координировать работу участников проекта. Организовывать и сопровождать госзакупки: формировать и публиковать планы-графики закупок; готовить документацию для проведения торгов; анализировать заявки участников, определять победителя; контролировать исполнение контрактов, оформлять акты приёмки. Взаимодействовать с заинтересованными сторонами:</p>
--	---

	<p>вести переговоры с инвесторами, арендаторами, подрядчиками; согласовывать решения с органами власти, контролирующими структурами;</p> <p>представлять интересы муниципалитета в межведомственных комиссиях. Работать с документацией и данными:</p> <p>вести реестры имущества и земельных участков;</p> <p>оформлять договоры, соглашения, протоколы;</p> <p>составлять отчёты о результатах управления имуществом и инвестициями.</p> <p>Владеть: Практическими навыками принятия решений:</p> <p>оценкой рисков при распоряжении имуществом и реализации проектов; выбором оптимальных механизмов управления (аренда vs приватизация, ГЧП vs бюджетные инвестиции); разрешением конфликтных ситуаций (споры с арендаторами, инвесторами, контролирующими органами).</p> <p>Инструментами проектного управления:</p> <p>методологиями РМВОК, Agile (для гибких проектов); программным обеспечением для планирования (MS Project, Primavera) и учёта (1С, ГИС-системы); методами мониторинга сроков, бюджета и качества.</p> <p>Технологиями работы с земельными ресурсами:</p> <p>навыками чтения и анализа кадастровых карт, градостроительных планов; инструментами геоинформационных систем (ГИС) для зонирования и планирования;</p> <p>процедурами межевания, постановки на учёт, изменения категории земель.</p> <p>Навыками контрактного менеджмента:</p> <p>электронным документооборотом в сфере госзакупок; экспертизой исполнения обязательств (проверка объёмов, сроков, соответствия ТЗ); досудебным урегулированием споров, подготовкой претензий.</p> <p>Коммуникативными и аналитическими компетенциями:</p> <p>подготовкой аналитических записок, презентаций для руководства; публичной аргументацией решений (на советах, комиссиях, публичных слушаниях); обработкой больших массивов данных (статистика, бюджеты, инвестиционные показатели).</p> <p>Цифровыми инструментами:</p> <p>работой с государственными информационными системами (ГИС ЖКХ, Росреестр, ЕИС закупок); автоматизацией отчётности и мониторинга через BI-платформы.</p>
<p>ПК - 2.3 Владеет навыками ведения учета федерально го имущества, находящегося в ведении государственного</p>	<p>Знать</p> <p>нормативно - правовую базу учёта федерального и муниципального имущества:</p> <p>Гражданский кодекс РФ (раздел о праве собственности и иных вещных правах);</p> <p>Федеральный закон от 21.07.1997 № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (и актуальные замены/дополнения);</p> <p>законы о федеральном, региональном и муниципальном имуществе (в т. ч. правила учёта, инвентаризации, списания);</p> <p>постановления Правительства РФ, приказы Минфина, Минэкономразвития и профильных ведомств по учёту имущества;</p> <p>местные нормативные акты (решения муниципалитетов) по управлению</p>

<p>органа и его подведомственных организаций; муниципального имущества, находящегося в ведении органа местного самоуправления и его подведомственных организаций; навыками проведения закупочных процедур, навыками разработки, реализации и оценки эффективности инвестиционных проектов</p>	<p>муниципальным имуществом; правила ведения реестра федерального и муниципального имущества (формы, сроки, порядок внесения сведений, требования к документации); порядок проведения закупочных процедур: Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;</p>
	<p>Уметь: вести учёт федерального и муниципального имущества: формировать и актуализировать реестровые записи (недвижимость, движимое имущество, земельные участки, интеллектуальная собственность и пр.); проводить инвентаризацию, сверку данных с бухгалтерским учётом и кадастром; оформлять документы на постановку/снятие с учёта, передачу, списание, аренду, приватизацию; готовить отчётность для вышестоящих органов и контролирующих инстанций; организовывать закупочные процедуры: планировать закупки (составлять планы-графики, обосновывать начальную цену контракта); разрабатывать закупочную документацию (извещения, техзадания, проекты контрактов); размещать информацию в ЕИС (Единой информационной системе); оценивать заявки, выбирать поставщиков, заключать контракты; контролировать исполнение контрактов, оформлять приёмку, составлять претензии при нарушениях; разрабатывать и реализовывать инвестиционные проекты: формулировать цели и задачи проекта, определять целевые показатели; собирать исходные данные, анализировать рынок, риски и альтернативы; строить финансовые модели, рассчитывать эффективность, формировать бюджет; согласовывать проект с заинтересованными сторонами, получать одобрение; координировать реализацию (график, ресурсы, подрядчики), отслеживать КРІ; анализировать отклонения, вносить корректировки в план проекта.</p>
	<p>Владеть: практическими навыками работы с информационными системами: ГИС ЖКХ, ФИАС, ЕГРН (для учёта недвижимости); ЕИС в сфере закупок (для размещения извещений, контрактов, отчётов); ведомственные и муниципальные реестры учёта имущества; специализированные программы для инвестиционного моделирования (Excel, Project Expert, 1С и др.); инструментами учёта и инвентаризации: методами идентификации и оценки имущества (в т.ч. с привлечением оценщиков); оформлением актов инвентаризации, описей, ведомостей расхождений; процедурами согласования списания, передачи, аренды, приватизации; технологиями закупочной деятельности: проведением электронных аукционов, конкурсов, запросов котировок; составлением протоколов, работой с банковскими гарантиями,</p>

	обеспечением исполнения контрактов; претензионно - исковой работой при нарушении условий контракта; методиками оценки инвестиционных проектов: количественными методами (расчёт NPV, IRR, PI, срока окупаемости); качественными методами (SWOT, PEST, анализ стейкхолдеров); сценарным моделированием (оптимистичный/пессимистичный сценарии); подготовкой итоговых отчётов по результатам мониторинга и аудита проекта.
--	--

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений профессиональной образовательной программы высшего образования Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление Профиль Государственное и муниципальное управление

Целями изучения дисциплины «Управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти» являются получение обучающимися теоретических знаний об основах управления конфликтами в органах государственной и муниципальной власти; приобретение практических умений и навыков выявления, оценки конфликтного поведения, его предупреждения и профилактики.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	4
часов	144
Аудиторная (контактная) работа, часов	64,25
в т.ч. занятия лекционного типа	32
занятия семинарского типа	32
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	75,75
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачёт

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
Раздел 1. Теоретические аспекты управления конфликтами	72	32	40	ОПК-2 ПК-2

Раздел 2. Методические аспекты управления конфликтами	68	32,25	35,75
Итого за семестр	140	64,25	75,75
Промежуточная аттестация	4	0,25	-
ИТОГО по дисциплине	144	64,25	75,75

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Теоретические аспекты управления конфликтами

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1: Теоретические основы управления конфликтами в государственном и муниципальном управлении

1. Понятие и сущность конфликтов, основные подходы к определению 2. Социально-правовые условия возникновения конфликтов 3. Этапы развития конфликтной ситуации 4. Формы проявления конфликтов 5. Последствия конфликтов. 6. Управленческие решения по предотвращению конфликтов

Тема 2: Стратегии поведения в конфликтной ситуации в профессиональной деятельности в государственном и муниципальном управлении

1. Современные методы оценки конфликтного поведения 2. Особенности поведения в конфликтных ситуациях 3. Методы противодействия предотвращения и недопущения конфликтов

Тема 3 Межличностные конфликты. в государственном и муниципальном управлении

1. Конфликт руководитель-подчиненный 2. Конфликты внутри коллектива 3. Предупреждение вертикальных конфликтов. 4. Конфликты с клиентами и партнерами 5. Формирование корпоративной культуры

Тема 4. Мониторинг и диагностика конфликтов в государственном и муниципальном управлении

1. Задачи диагностики конфликтов, этапы подготовки и проведения 2. Инструменты мониторинга 3. Риск возникновения конфликтов: понятие, классификация, оценка.

Раздел 2. Методические аспекты управления конфликтами

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 5. Противодействие и профилактика конфликтов в государственном и муниципальном управлении

1. Организационные мероприятия 2. Коммуникации и обратная связь 3. Обучение и развитие персонала 4. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры 5. Морально-этические аспекты деятельности работников в государственном и муниципальном управлении .

Тема 6. Инструменты и технологии предупреждения конфликтов в государственном и муниципальном управлении

1. Внедрение таск-трекеров и систем управления проектами: фиксация задач, сроков, договорённостей.
2. Использование платформ для корпоративного обучения: курсы по коммуникации и управлению конфликтами. 3. Опросы и аналитика вовлечённости: раннее выявление зон напряжения в коллективе. 4. Цифровые инструменты для анонимной обратной связи

Тема 7. Специальные сценарии и профилактика конфликтов в государственном и

муниципальном управлении

1. Порядок предотвращения и урегулирования конфликта интересов в организациях 2. Разработка и внедрение в практику стандартов и процедур, направленных на обеспечение добросовестной работы организации 3. Консультирование и обучение работников организации 4. Внутренний контроль и аудит

Тема 8. Профилактика конфликтов при внедрении изменений: управление сопротивлением, вовлечение сотрудников в государственном и муниципальном управлении

1. Работа с многопоколенческими коллективами: учёт различий в ценностях и стилях работы. 2. Межкультурные конфликты: обучение толерантности и взаимопониманию в международных командах. 3. Конфликты из-за конкуренции за ресурсы: прозрачные механизмы распределения бюджета, премий, проектов. 4. Профилактика дискриминации и буллинга: политика нулевой терпимости, чёткие санкции

Тема 9. Основы бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами в государственном и муниципальном управлении

1. Ключевые принципы 2. Практические техники 3. Дополнительные техники: скрипты общения - шаблоны ответов для типовых ситуаций — это поможет сотрудникам держать разговор в конструктивном русле. Обучение персонала - тренинги и ролевые игры для отработки навыков работы с возражениями. База претензий. Фиксация жалоб, чтобы выявлять повторяющиеся проблемы и улучшать процессы. Автоматизация. CRM-системы и чат-боты для ускорения обработки запросов и напоминаний.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585409> (дата обращения: 15.05.2026).

2. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебник для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588614> (дата обращения: 15.05.2026).

3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/585775> (дата обращения: 15.05.2026).

Дополнительная литература:

1. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582749> (дата обращения: 15.05.2026).

2. Черненко, В. А. Стратегии антикризисного управления предприятием : учебник для вузов / В. А. Черненко, Н. Ю. Шведова. — 5-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 119 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09517-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600204> (дата обращения: 15.05.2026).

6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-П от 26.02.2020 на 5 лет, пролонгирован с 26.02.2025 сроком на 5 лет

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/> Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ MirapolisHCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность

университета.

4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)

5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) программы Управление социально-экономическим развитием регионов и муниципальных образований

Квалификация:	бакалавр	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
	бакалавр	38.03.01 Экономика

Балашиха 2026.

1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения
<p>ОПК-2 Способен разрабатывать и реализовывать управленческие решения, меры регулирующего воздействия, в том числе контрольно-надзорные функции, государственные и муниципальные программы на основе анализа социально-экономических процессов</p>	<p align="center">Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>знать: процесс разработки и реализации управленческих решений; формирует организационно-управленческие решения, разрабатывает и обосновывает их на основе анализа социально-экономических процессов; знает основные закономерности развития социально-экономических процессов</p> <p>уметь: участвовать в разработке и реализации управленческих решений, применяет меры регулирующего воздействия, демонстрирует способность осуществлять контрольно-надзорные функции в государственном и муниципальном управлении; умеет ориентироваться в социально-экономических процессах на разных уровнях;</p> <p>владеть: базовыми навыками принятия управленческого решения, навыками проведения оценки регулирующего воздействия на основе анализа цели и проблем государственного управления, навыками разработки и реализации государственных и муниципальных программ</p>
	<p align="center">Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: процесс разработки и реализации управленческих решений; формирует организационно-управленческие решения, разрабатывает и обосновывает их на основе анализа социально-экономических процессов; знает основные закономерности развития социально-экономических процессов</p> <p>Умеет уверенно: участвовать в разработке и реализации управленческих решений, применяет меры регулирующего воздействия, демонстрирует способность осуществлять контрольно-надзорные функции в государственном и муниципальном управлении; умеет ориентироваться в социально-</p>

		<p>экономических процессах на разных уровнях;</p> <p>Владеет уверенно: базовыми навыками принятия управленческого решения, навыками проведения оценки регулирующего воздействия на основе анализа цели и проблем государственного управления, навыками разработки и реализации государственных и муниципальных программ</p>
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: знает процесс разработки и реализации управленческих решений; формирует организационно-управленческие решения, разрабатывает и обосновывает их на основе анализа социально-экономических процессов; знает основные закономерности развития социально-экономических процессов</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: участия в разработке и реализации управленческих решений, применяет меры регулирующего воздействия, демонстрирует способность осуществлять контрольно-надзорные функции в государственном и муниципальном управлении; умеет ориентироваться в социально-экономических процессах на разных уровнях;</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: базовыми навыками принятия управленческого решения, навыками проведения оценки регулирующего воздействия на основе анализа цели и проблем государственного управления, навыками разработки и реализации государственных и муниципальных программ</p>
<p>ПК-2 Способен принимать организационно-управленческие решения в социально-экономической сфере</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>знать: порядок разработки и принятия организационно-управленческих решений, проектов в социально-экономической сфере; знает понятие контрактной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и основные принципы осуществления закупок</p>

		<p>уметь: разрабатывать и принимать организационно-управленческие решения при распоряжении государственным и муниципальным имуществом (собственностью), управлении земельными ресурсами в муниципальных образованиях, в управлении инвестиционными проектами; принимает участие в исполнении государственных контрактов;</p> <p>владеть: навыками ведения учета федерального имущества, находящегося в ведении государственного органа и его подведомственных организаций; муниципального имущества, находящегося в ведении органа местного самоуправления и его подведомственных организаций; навыками проведения закупочных процедур, навыками разработки, реализации и оценки эффективности инвестиционных проектов</p>
	<p>Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: порядок разработки и принятия организационно-управленческих решений, проектов в социально-экономической сфере; знает понятие контрактной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и основные принципы осуществления закупок</p> <p>Умеет уверенно: разрабатывать и принимать организационно-управленческие решения при распоряжении государственным и муниципальным имуществом (собственностью), управлении земельными ресурсами в муниципальных образованиях, в управлении инвестиционными проектами; принимает участие в исполнении государственных контрактов;</p> <p>Владеет уверенно: навыками ведения учета федерального имущества, находящегося в ведении государственного органа и его подведомственных организаций; муниципального имущества, находящегося в ведении органа местного самоуправления и его подведомственных организаций; навыками проведения закупочных процедур, навыками разработки,</p>

		реализации и оценки эффективности инвестиционных проектов
	Высокий (отлично)	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: порядок разработки и принятия организационно-управленческих решений, проектов в социально-экономической сфере; знает понятие контрактной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и основные принципы осуществления закупок</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: осуществлять Разрабатывает и принимает организационно-управленческие решения при распоряжении государственным и муниципальным имуществом (собственностью), управлении земельными ресурсами в муниципальных образованиях, в управлении инвестиционными проектами; принимает участие в исполнении государственных контрактов;</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками ведения учета федерального имущества, находящегося в ведении государственного органа и его подведомственных организаций; муниципального имущества, находящегося в ведении органа местного самоуправления и его подведомственных организаций; навыками проведения закупочных процедур, навыками разработки, реализации и оценки эффективности инвестиционных проектов</p>

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового) *	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение реферата, доклада	не выполнен	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат

		значительные отклонения от требований методических указаний.	Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	выполнен согласно требованиям.
Опрос устный	не верный ответ или более 50% неправильно	Верно более 50% ответа, но менее 70%	Верно более 70% ответа, но есть ошибки	Ответ без ошибок
Итоговое тестирование	не выполнено или более 50% заданий выполнены неправильно	Выполнено более 50% всех заданий, но менее 70%	Выполнено более 70% заданий, но есть ошибки	Все задания выполнены без ошибок

* Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен в виде итогового теста, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутой (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы для устных опросов

Тема 1. Теоретические основы управления конфликтами в государственном и муниципальном управлении

1. Понятие и сущность конфликтов, основные подходы к определению
2. Социально-правовые условия возникновения конфликтов
3. Этапы развития конфликтной ситуации
4. Формы проявления конфликтов
5. Последствия конфликтов.
6. Управленческие решения по предотвращению конфликтов

Тема 2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации в профессиональной деятельности в государственном и муниципальном управлении

1. Современные методы оценки конфликтного поведения
2. Особенности поведения в конфликтных ситуациях
3. Методы противодействия предотвращения и недопущения конфликтов

Тема 3. Межличностные конфликты в государственном и муниципальном управлении

1. Конфликт руководитель-подчиненный
2. Конфликты внутри коллектива

3. Предупреждение вертикальных конфликтов.
4. Конфликты с клиентами и партнерами
5. Формирование корпоративной культуры

Тема 4. Мониторинг и диагностика конфликтов в государственном и муниципальном управлении

1. Задачи диагностики конфликтов, этапы подготовки и проведения
2. Инструменты мониторинга
3. Риск возникновения конфликтов: понятие, классификация, оценка.

Тема 5. Противодействие и профилактика конфликтов в государственном и муниципальном управлении

1. Организационные мероприятия;
2. Коммуникации и обратная связь
3. Обучение и развитие персонала
4. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры
5. Морально-этические аспекты деятельности работников.

Тема 6. Инструменты и технологии предупреждения конфликтов в государственном и муниципальном управлении

1. Внедрение таск-трекеров и систем управления проектами: фиксация задач, сроков, договорённостей.
2. Использование платформ для корпоративного обучения: курсы по коммуникации и управлению конфликтами.
3. Опросы и аналитика вовлечённости: раннее выявление зон напряжения в коллективе.
4. Цифровые инструменты для анонимной обратной связи

Тема 7. Специальные сценарии и профилактика конфликтов в государственном и муниципальном управлении

1. Порядок предотвращения и урегулирования конфликта интересов в организациях
2. Разработка и внедрение в практику стандартов и процедур, направленных на обеспечение добросовестной работы организации
3. Консультирование и обучение работников организации
4. Внутренний контроль и аудит

Тема 8. Профилактика конфликтов при внедрении изменений: управление сопротивлением, вовлечение сотрудников в государственном и муниципальном управлении

1. Работа с многопоколенческими коллективами: учёт различий в ценностях и стилях работы.
2. Межкультурные конфликты: обучение толерантности и взаимопониманию в международных командах.
3. Конфликты из-за конкуренции за ресурсы: прозрачные механизмы распределения бюджета, премий, проектов.
4. Профилактика дискриминации и буллинга: политика нулевой терпимости, чёткие санкции

Тема 9. Основы бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами в государственном и муниципальном управлении

1. Ключевые принципы бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами
2. Практические техники бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами
3. Дополнительные техники бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами: Скрипты общения - шаблоны ответов для типовых ситуаций.
4. Обучение персонала - тренинги и ролевые игры для отработки навыков работы с возражениями.
5. База претензий. Фиксация жалоб, чтобы выявлять повторяющиеся проблемы и улучшать процессы.
6. Автоматизация бесконфликтного взаимодействия с клиентами и партнерами. Использование CRM-систем и чат-ботов для ускорения обработки запросов и напоминаний.

Темы докладов и рефератов

1. Конфликт как социальное явление.
- 2 Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.
- 3 Источники и причины конфликтов.
- 4 Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики.
- 5 Природа противоречия, лежащего в основе конфликта.
- 6 Структурный конфликт и его разновидности.
- 7 Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт.
- 8 Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.
- 9 Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.
- 10 Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.
- 11 Типы и ранги субъектов конфликта.
- 12 Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия.
- 13 Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс.
- 14 Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.
- 15 Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу.
- 16 Основные модели завершения конфликта.
- 17 Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.
- 18 Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
- 19 Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности.
- 20 Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
- 21 Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы.
- 22 Формы проявления внутриличностных конфликтов.
- 23 Переживание как основа внутриличностного конфликта.
- 24 Последствия и проявления внутриличностных конфликтов.
- 25 Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

- 26 Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях.
- 27 Развитие стрессоустойчивости.
- 28 Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов.
- 29 Роль конфликта в формировании и развитии личности.
- 30 Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.
- 31 Причины возникновения межличностных конфликтов.
- 32 Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты.
- 33 Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций.
- 34 Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций.
- 35 Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
- 36 Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте.
- 37 Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт.
- 38 Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии.
- 39 Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.
- 40 Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния.
- 41 Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов.
42. Особенности разрешения групповых конфликтов.
43. Особенности разрешения семейных конфликтов.
44. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
45. Тактические приемы ведения переговоров.
46. Особенности подготовки к переговорам.

Вопросы для проведения зачета

1. Предмет и объект конфликтологии.
2. Место конфликтологии в системе научного знания.
3. Цели и задачи конфликтологии.
4. Методы конфликтологии.
5. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.
6. Типы и ранги субъектов конфликта
7. Понятие и сущность стрессоустойчивости
8. Сущность конфликта, его границы и формы.
9. Структура конфликта.
10. Типология конфликтов.
11. Повод и причина конфликта.
12. Объективные причины конфликтов.
13. Субъективные причины конфликтов.
14. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
15. Предконфликтный период.
16. Стадия открытого конфликта.
17. Послеконфликтный период.
18. Специфика межличностных конфликтов.
19. Типы межличностных конфликтов и их причины.
20. Проблема конфликтных личностей.
21. Конфликт «личность-группа».
22. Межгрупповые конфликты.

23. Трудовые конфликты.
24. Особенности конфликтов в сфере управления.
25. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
26. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
27. Понятие «управление конфликтом».
28. Методы управления конфликтами.
29. Диагностика конфликтов.
30. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
31. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
32. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
33. Стили конфликтного поведения.
34. Способы разрешения конфликта.
35. Методика разрешения конфликтов.
36. Общая характеристика переговоров.
37. Динамика переговорного процесса.
38. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
39. Психологические условия успеха на переговорах.
40. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
41. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта.
42. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
43. Руководитель как третье лицо в конфликте.
44. Современные проблемы развития конфликтологии.
45. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
46. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
47. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
48. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
49. Проблема конфликтных личностей.
50. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
51. Проблема конфликтных личностей
52. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
53. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
54. Особенности трудовых конфликтов в организации.
55. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
56. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
57. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
58. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
59. Особенности разрешения групповых конфликтов.
60. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
61. Тактические приемы ведения переговоров

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Управление конфликтами на предприятии»

Задания закрытого типа – 2 мин. на ответ, задания открытого типа – 5 мин. на ответ

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного	Формируемая компетенция
-------	---------	------------------	----------------------------	-------------------------

			ответа	
Задания закрытого типа				
1.	1. Способность обеих сторон идти на уступки для урегулирование разногласий:	а) компромисс б) избегание в) сотрудничество	компромисс	ОПК-2
2.	2. Переход конфликта из внутреннего состояния во внешнюю деятельность:	а) сознание б) инцидент в) причина	б) инцидент	ОПК-2
3.	4. Особое взаимодействие индивидов, групп и объединений при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов: а) социальный конфликт + б) деловое партнёрство в) социальный контакт	а) социальный конфликт б) деловое партнёрство в) социальный контакт	социальный конфликт	ОПК-2
4.	Причиной социального конфликта может быть плохая передача информации, так ли это:	а) нет б) да в) отчасти	б) да	ОПК-2
5.	Предмет конфликта – это то: а) кто в нем участвует б) какие последствия имеет для участников в) из-за чего происходит конфликт	а) кто в нем участвует б) какие последствия имеет для участников в) из-за чего происходит конфликт	в) из-за чего происходит конфликт	ПК-2
6.	В переводе конфликт означает: а) столкновение б) противоречие в) разногласие	а) столкновение б) противоречие в) разногласие	а) столкновение	ПК-2
7.	Конфронтация как форма управленческого конфликта – это: а) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления б) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления в) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов	а) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления б) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления в) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов	б) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления	ПК-2

8.	К положительным последствиям конфликта можно отнести:	а) нарушение сложившейся системы б) разрушение прежних взаимосвязей людей в) возможность заметить назревшую проблему	в) возможность заметить назревшую проблему	ПК-2
Задания открытого типа				
№ п/п	Вопрос	Ответ (составлен в виде предложения)		Формируемая компетенция
1.	Формы участия третьей стороны к разрешению конфликтов	третейский судья, арбитр, медиатор (посредник), помощник (модератор), наблюдатель		ОПК-2
2.	Социальный конфликт к разновидностям социальных конфликтов:	не относится		ОПК-2
3.	Оптимальным способом разрешение конфликтной ситуации является	достижение компромисса		ОПК-2
4.	Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием: Компромисс:	взаимные уступки сторон в решении проблемы		ОПК-2
5.	Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием: Переговоры:	мирная беседа обеих сторон по решению проблемы		ОПК-2
6.	Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием: Арбитраж:	обращение за помощью в специальный орган власти		ОПК-2
7.	Обязательным условием возникновения конфликтов является	наличие конфликтной ситуации		ОПК-2
8.	Назовите этапы протекания конфликта	Тупик (противоречие), конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия		ОПК-2
9.	На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?	на этапе исследования		ОПК-2
10.	Что относится к поведенческим конфликтогенам:	проявление агрессии, превосходства, эгоизма		ОПК-2
11.	Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:	начальная фаза		ОПК-2

12.	Может ли конфликт стать фактором решения проблем в организации	может, если это конструктивный конфликт	ПК-2
13.	Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным:	разъяснение требований к работе	ПК-2
14.	Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека:	внутриличностные	ПК-2
15.	Какой инструмент структурного предотвращения конфликтов подразумевает создание чётких линий отчётности и распределения обязанностей?	иерархия полномочий	ПК-2
16.	снизить вероятность возникновения конфликтов из-за неправильного понимания задач помогает...	чёткое формулирование должностных инструкций и критериев оценки работы;	ПК-2
17.	примером интеграционного механизма командного взаимодействия для предотвращения конфликтов является	создание кросс-функциональных команд для решения общих задач	ПК-2
18.	Открытые каналы коммуникации: регулярные совещания, планёрки являются моделью конфликтов	моделью предотвращения конфликтов	ПК-2
19.	Формирование ценностей и норм поведения: кодекс корпоративной этики является частью...	корпоративной культуры	ПК-2
20.	Легитимизация конфликта – это:	достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте	ПК-2
21.	Конфликтогены – это:	слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту	ПК-2
22.	Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации	только предупреждение (стимулирование)	ПК-2