

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Вятский государственный университет»

Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИНО

Е.Л. Сырцова



2017 г.

№ 03-04-2017 - 0006-0013

**Рабочая программа  
учебной дисциплины**

**«Управление конфликтами в государственных структурах»**

дополнительная профессиональная программа –  
программа повышения квалификации  
«Этика и этикет государственных гражданских служащих.  
Культура русской речи»

Рабочая программа разработана:

Трусова Любовь Николаевна, к.э.н., доцент кафедры истории и философии  
ФГБОУ ВО «Вятская сельскохозяйственная академия»

© Вятский государственный университет, 2017

© Л.Н. Трусова, 2017

# 1. Рабочая учебная программа

## 1.1 Пояснительная записка

**Актуальность и значение** учебной дисциплины «Управление конфликтами в государственных структурах» определяются тем, что общественная жизнь немыслима без столкновений идей, жизненных позиций, целей, как отдельных людей, так и больших и малых коллективов. В связи с этим возникает необходимость формирования у государственных служащих целостных представлений о социальных конфликтах, развитие навыков по управлению конфликтами и разрешению ситуаций конфликта интересов

Дисциплина имеет межпредметные связи с социологией, социальной психологией, менеджментом.

### Цели и задачи учебной дисциплины

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Цель учебной дисциплины   | актуализация знаний и получение дополнительных знаний о социальных конфликтах и способах их разрешения в системе государственной службы  |
| Задачи учебной дисциплины | <ul style="list-style-type: none"><li>- показать место конфликтологии среди других социальных наук;</li><li>- дать представление о теории социального конфликта;</li><li>- развить умения слушателей моделировать развитие конфликтной ситуации и поведение партнеров по общению, прогнозировать результаты межличностных взаимодействий;</li><li>- оснастить слушателей теоретическими знаниями и практическими умениями по урегулированию конфликтов;</li><li>- развить навыки самоанализа собственного поведения в конфликтной ситуации и формирования эффективной стратегии и тактики поведения в конфликте;</li><li>развить навыки самостоятельной работы с различными источниками по конфликтологии.</li></ul> |



## Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины / модуля

В результате освоения учебной дисциплины (модуля) обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования.

Общепрофессиональные компетенции и (или) общие (общекультурные) компетенции или универсальные компетенций:

| Профессиональные компетенции  | Практический опыт   | Умения  | Знания   |
|---|---|---|--|
| <b>К2</b> способность осуществлять свою деятельность с учетом правил общей культуры, поддерживать положительный психологический микроклимат в коллективе. | Владеть:<br>- способностью понимать коллег, подчинённых.                    | Уметь:<br>-поддерживать положительный психологический микроклимат в коллективе.   | Знать:<br>- правила общей культуры.  |
| <b>К3</b> овладение знаниями теоретических и практических основ эффективного управления   | Владеть: способностью применять методы эффективного управления на практике. | Уметь:<br>Выбирать оптимальные принципы и правила работы для эффективного управления и анализировать результаты своей деятельности. | Знать:<br>- основы управления персоналом, подбора и расстановки кадров;<br>- создания команды и эффективных взаимоотношений в коллективе;<br>- психологию профессиональной деятельности и этику государственного служащего;<br>- принципы и правила работы со служебными документами, порядок подготовки официальных документов. |
| <b>К4</b> способность решать конфликтные ситуации конструктивным путём  | Владеть:<br>- современными коммуникативными технологиями.                   | Уметь:<br>- грамотно решать конфликтные ситуации на государственной и муниципальной службе;<br>- создавать благоприятный пси-       | Знать:<br>- сущность, структуру и динамику отношений и конфликтов в малых группах.   |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   |  | <p>психологический климат в коллективе;</p> <p>- вести деловые переговоры;</p> <p>- владеть собой в стрессовых ситуациях;</p> <p>- квалифицированно работать с людьми по недопущению личностных конфликтов.</p> |   |
| <p><b>К5</b> способность развивать в себе личностные качества, в том числе лидерские.</p> | <p><b>Владеть:</b></p> <p>- навыками убеждения;</p> <p>- толерантным отношением к людям.</p> | <p><b>Уметь:</b></p> <p>- создавать собственный имидж и вести переговоры.</p>   | <p><b>Знать:</b></p> <p>- организационные основы управленческой деятельности.</p> |

## 1.2 Содержание учебной дисциплины (модуля)

### Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Форма обучения | Общий объем (трудоемкость) Часов | в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час |        |                                    |                      |              | Форма промежуточной аттестации |
|----------------|----------------------------------|--|--------|------------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
|                |                                  | Всего  | Лекции | Практические (семинарские) занятия | Лабораторные занятия | Консультации |                                |
| очная          | 6                                | 6  | 3      | 3                                  | -                    | -            | зачет                          |

### Тематический план

| № п/п | Основные разделы и темы учебной дисциплины          | Часы     |          |
|-------|---|----------|----------|
|       |   | Лекции   | Семинары |
| 1.    | Управление конфликтами в государственных структурах | 3        | 3        |
|       | <b>Итого:</b>                                       | <b>3</b> | <b>3</b> |



## Матрица соотнесения разделов / тем учебной дисциплины / модуля и формируемых в них компетенций

| РАЗДЕЛЫ / ТЕ-<br>МЫ УЧЕБНОЙ<br>ДИСЦИПЛИНЫ | КОЛИЧЕСТВО<br>ЧАСОВ | КОМПЕТЕНЦИИ |     |     |     |
|---|---------------------|-------------|-----|-----|-----|
|   |                     | К-2         | К-3 | К-4 | К-5 |
| ТЕМА 1.                                   | 6                   | +           | +   | +   | +   |
| <b>Итого</b>                              | <b>6</b>            |             |     |     |     |

### Краткое содержание учебной дисциплины:

#### Тема 1. Управление конфликтами в государственных структурах

Понятие о конфликте. Психологические составляющие конфликта. Управление конфликтами. Конфликт интересов в системе государственной службы и его разрешение. Эффективное разрешение межличностных конфликтов. Правила бесконфликтного общения.

#### 2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

##### 2.1. Методические рекомендации для преподавателя

Основная форма организации учебных занятий – лекции. Лекции — это форма организации учебного процесса, в условиях которой преподаватель системно и последовательно, преимущественно монологически, излагает и объясняет учебный материал по целой теме, а обучающиеся слушают и записывают содержание лекции, в отдельных случаях задают вопросы, на которые преподаватель отвечает. Предусматривается сопровождение лекций демонстрацией слайдпрезентаций с помощью мультимедийного проектора. Особенность организации учебного процесса для слушателей курсов повышения квалификации предусматривает применение таких инновационных форм лекционных занятий как проведение интерактивных лекций, в рамках которых проводятся групповые дискуссии, анализ ситуа-

ций с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности слушателей.

## 2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции и семинарские (практические, лабораторные) занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того они способствуют формированию у обучающихся навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную



информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью практических и лабораторных занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические (лабораторные) занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические (лабораторные) задания и т.п. Для успешного проведения практического (лабораторного) занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют студенту возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п.



Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает обучающимся перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например: подготовка докладов; написание рефератов; публикация тезисов; научных статей; подготовка и защита проекта; другие).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Регулярно рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у обучающегося определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущей аттестации в течение периода обучения.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины (модуля) осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине обучающимся необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

### **3. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины**

#### **Основная литература**

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс] / Ф.И. Шарков. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с.

2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / В.П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. - (Золотой фонд российских учебников).

### **Дополнительная литература**

1. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / Сорокина Е. Г.. - Москва: Дашков и Ко, 2013. - 282 с. - («Учебные издания для бакалавров»).

2. Ефимцева, Т. В. Конфликт интересов при осуществлении посреднической деятельности на рынке ценных бумаг [Электронный ресурс] / Т.В. Ефимцева. - Москва: Юстицинформ, 2014. - 86 с. - (Наука).

3. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс] / Кильмашкина Т. Н.. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 288 с.

4. Уэллс, Д. Т. Конфликт интересов: предупреждение и выявление корпоративного мошенничества [Электронный ресурс] / Уэллс Дж. Т.. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 32 с.

5. Сурманидзе, И. Н. К вопросу о видах коррупционных преступлений на государственной и муниципальной службе [Электронный ресурс] / И. Н. Сурманидзе // Общество, наука, инновации. НПК - 2015 : всероссийская ежегодная научно-практическая конференция: НПК-2015 13-24 апреля 2015 г. / ВятГУ. - Киров, 2015. - С.2777-2781.

6. Квалификация коррупционных преступлений в сфере экономики [Текст] : курс лекций : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 030501 "Юриспруденция" / А. В. Быков, А. М. Багмет. - Москва: ЮНИТИ, 2015. - 214, [1] с.: табл.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>.



2. Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: указать ссылку на страницу данной образовательной программы.

### Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса

#### Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

| Вид занятий          | Номер аудитории | Назначение аудитории |
|----------------------|-----------------|----------------------|
| Лекции               | 1-421           | Учебная аудитория    |
| Практические занятия | 1-421           | Учебная аудитория    |
| Зачет                | 1-421           | Учебная аудитория    |

#### Перечень специализированного оборудования

| Перечень используемого оборудования   |
|---|
| МУЛЬТИМЕДИА-ПРОЕКТОР CASIO XJ-A140V С ЭКРАНОМ НАСТЕННЫМ ПРОЕКТА ПРОФИ 180*180СМ И ШТАТИВОМ 63-100 И КАБЕЛЕМ VGA 15М |
| ПРОЕКТОР TOSHIBA TOP-D2   |
| МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР Toshiba TDP-D2   |
| ПАНЕЛЬ КОММУТАЦИОННАЯ В СБОРЕ для подключения ноутбука и проектора  |
| ПРОЕКТОР Acer H5350 DLP. 1280x720   |
| ЭКРАН С ЭЛЕКТРОПРИВОДОМ 152x203   |

#### Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине

| № п.п. | Наименование ПО  | Краткая характеристика назначения ПО   | Производитель ПО и/или поставщик ПО |
|--------|--|--|-------------------------------------|
| 1      | Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ» | Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO | ЗАО "Анти-Плагиат"                  |
| 2      | Microsoft Office 365 Student Advantage   | Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами                                | ООО "Рубикон"                       |
| 3      | Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic.   | Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями   | ООО "СофтЛайн" (Москва)             |
|        | Windows 7 Profes-  | Операционная система   | ООО "Рубикон"                       |

|   |   |  |                        |
|---|---|--|------------------------|
| 4 | sional and Professional K                             |  |                        |
| 5 | Kaspersky Endpoint Security для бизнеса               | Антивирусное программное обеспечение   | ООО «Рубикон»          |
| 6 | Информационная система КонсультантПлюс                | Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации                | ООО «КонсультантКиров» |
| 7 | Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» | Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации                | ООО «Гарант-Сервис»    |
| 8 | Security Essentials (Защитник Windows)                | Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов. | Microsoft              |

#### **4. Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций**

Форма контроля по дисциплине – зачет.

Промежуточная аттестация проводится в форме собеседования по темам:

1. Психологические составляющие конфликта. Анализ конфликта.
2. Управление конфликтами.
3. Виды конфликтов в организации. Конфликт интересов в системе государственной службы и его разрешение.
4. Эффективное разрешение межличностных конфликтов.