

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Минцаев Магомед Шавалович

Должность: Ректор

Дата подписания: 07.09.2023 14:38:05

Уникальный программный ключ:

236bcc35c296f119d6aafdc22836b21db52dbc07971a86865a5825f9fa4304cc

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**имени академика М.Д. Миллионщикова**

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Первый проректор  
И.Т. Гайрабеков  
09 2023 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины

«Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении»

### **Направление подготовки**

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

### **Направленность (профиль)**

«Современные технологии государственного и муниципального управления»

### **Квалификация**

*Магистр*

Год начала подготовки – 2023

Грозный – 2023

## **1. Цели и задачи дисциплины**

**Цель преподавания дисциплины** – является формирование целостного представления о природе конфликта как объективного явления общественной жизни, ознакомление обучающихся с эффективными средствами и методами разрешения организационных конфликтов и снятия конфликтной напряженности.

### **Задачи изучения дисциплины**

- сформировать представления об основных категориях и понятиях конфликтологии;
- способствовать формированию навыков прогнозирования и предупреждения конфликта;
- ознакомить обучающихся с функциями и особенностями конфликтов в профессиональной сфере;
- способствовать развитию мышления обучающихся, ориентации на аналитическую оценку социальной действительности;
- содействовать развитию у обучающихся психологической культуры, коммуникативной и конфликтологической компетентности, способности к конструктивной деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Данная учебная дисциплина «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении» включена в раздел "Б1.В.ОД.5 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" и относится к обязательным дисциплинам.

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими компетенциями:

Таблица 1

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВ)
Общепрофессиональные компетенции		
<p><b>ОПК-8.</b> Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p>	<p><b>ОПК-8.1.</b> Организует внутренние межведомственные коммуникации;</p> <p><b>ОПК-8.2.</b> Организует взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- историю развития конфликтологии</li> <li>- сущность, значимость, функции конфликта</li> <li>- структуру, этапы, типологию конфликтов</li> <li>- сущность конфликтогенов;</li> <li>- типы конфликтных личностей</li> <li>- особенности проявления агрессивности, эгоизма, превосходства</li> <li>- правила межличностных, групповых и организационных коммуникаций</li> <li>- функции, классификацию, динамику переговорного процесса</li> <li>- виды конфликтов в обществе.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности</li> <li>- анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте</li> <li>- осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</li> <li>- оценивать психическое состояние оппонента и корректировать его.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами, способами и технологиями межличностных, групповых и организационных коммуникаций</li> <li>- правилами бесконфликтного поведения</li> <li>- способами снятия агрессивности, преодоления эгоизма, стремления к превосходству.</li> <li>- навыками управления общественными конфликтами</li> </ul>

		- методами сбора информации для достижения целей устойчивого развития организации
--	--	---

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 3

Вид учебной работы	Всего часов/ зач.ед.		Семестры	
	ОФО	ЗФО	1	1
	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
<b>Контактная работа (всего)</b>	51/19	16/0,44	51	16
В том числе:				
Лекции	17/0,5	6/0,1	17	6
Практические занятия	34/0,9	10/0,2	34	10
Семинары				
Лабораторные работы				
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	93/2,6	<b>128/3,55</b>	<b>93</b>	<b>128</b>
В том числе:				
Рефераты	30/0,8	56/1,5	30	56
Доклады				
Презентации				
<i>И (или) другие виды самостоятельной работы:</i>				
Подготовка к практическим занятиям	30/0,8	36/1	30	36
Подготовка к зачету	33/0,9	36/1	33	36
Подготовка к экзамену				
<b>Вид отчетности</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ВСЕГО в часах</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
	<b>ВСЕГО в зач. единицах</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Таблица 4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины по семестрам	Часы лекционных занятий		Часы лабораторных занятий	Часы практических занятий		Всего часов	
		ОФО	ЗФО		ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
<b>1 семестр</b>								
1.	Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии	2	1	-	4	2	6	3
2.	Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта	2	1	-	4	2	6	3
3.	Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов.	2	1	-	4	1	6	2
4.	Причины и функции конфликтов	2	1	-	4	1	6	2
5.	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс	2	1	-	4	1	6	2
6.	Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти	2	1	-	4	1	6	2
7.	Межличностные основы управления конфликтами в организации	2	-	-	6	1	8	1
8.	Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте	3	-	-	4	1	7	1
		17	6	-	34	10	51	16

## 5.2. Содержание разделов дисциплины

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии	Эволюция научных взглядов на конфликт. Отражение конфликтов в искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Основные цели и задачи конфликтологии, практическая направленность которой выражается в овладении искусством управления конфликтом.
2.	Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта	Понятие конфликта, обязательные условия возникновения конфликтов. Латентная стадия конфликта. Типология конфликтов. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
3.	Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов.	Классификация и характеристика конфликтов в организации: межличностные конфликты (по вертикали и по горизонтали), межгрупповые конфликты, конфликты типа «личность – группа», трудовые конфликты, инновационные конфликты, ресурсные конфликты. Причины возникновения конфликтов в органах ГиМ власти. Характеристика основных способов предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии органов государственной власти РФ, органов государственной власти субъектов РФ, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации. Характеристика основных способов предотвращения конфликтов интересов в процессе прохождения государственной гражданской службы. Методы управления конфликтами в сфере государственного управления: их характеристика.
4.	Причины и функции конфликтов	Различные подходы к пониманию причин конфликтов. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтов. Классификация причин конфликтов. Деление причин на три класса: социально-экономические, социально-психологические, социально-демографические. Классификация причин, предложенная А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым. Взаимосвязь объективных и субъективных причин. Зависимость организационно-управленческих причин от создания и функционирования организации, группы, коллектива.

5.	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс	Понятие управления конфликтом в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Содержание управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
6.	Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти	Сущность переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров: коммуникативная, информационная, контроля, пропаганды, проволочек, отвлечения внимания, регуляции и координации действий. Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий». Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества. Динамика переговорного процесса. Технология управления эмоциями в переговорном процессе: заземление, визуализация, проецирование, очищение ауры. Правила самоконтроля эмоций: эмоциональная выдержка, рационализация эмоций, поддержание высокой самооценки. Манипуляции в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Тактические приемы на каждом этапе переговоров: Различия медиатора и фасилитатора
7.	Межличностные основы управления конфликтами в организации	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание. Целесообразность применения той или иной стратегии. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Влияние различных факторов на выбор стратегии: наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, личные особенности оппонентов, длительность конфликта, значимость решаемой проблемы и др. Реализация стратегий через различные тактики.
8.	Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте	Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Применение конструктивной критики. Виды критики. Структура критики. Основные методы коррекции конфликтного поведения: социальнопсихологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей.

### 5.3. Лабораторный практикум (не предусмотрен)

## 5.4. Практические (семинарские) занятия

Таблица 6

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Введение в дисциплину: предмет, функции, задачи конфликтологии	Основные цели и основные понятия конфликтологии. Понятие конфликта и его структура. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации. Исследование конфликтов в различных отраслях отечественной науки. Определение основных структурных элементов конфликта. Динамика конфликтов. Границы конфликтов. Причины и функции конфликтов
2.	Сущность и структура конфликта. Понятийная схема описания конфликта. Основные этапы в развитии конфликта	Основные структурные элементы конфликта: объект, субъекты, предмет конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, микро- и макроокружение. Границы конфликта: пространственные, внутрисистемные, временные
3.	Типология конфликтов. Методы исследования и диагностика конфликтов.	Межличностные и межгрупповые конфликты. Инновационные конфликты. Трудовые конфликты. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы. Рекомендации к бесконфликтному поведению
4.	Причины и функции конфликтов	Связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности. Функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов. Отсутствие четких критериев различия конструктивных и деструктивных функций, трудности оценки результатов конфликта
5.	Управление конфликтом как организационно-технологический процесс	Содержание процесса управления конфликтом. Технологии регулирования конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом
6.	Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти	Сущность и функции переговоров. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Манипуляции в переговорах
7.	Межличностные основы управления конфликтами в организации	Стратегии и тактики поведения в конфликте
8.	Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте	Способы и приемы воздействия на партнера. Особенности конструктивной критики. Классификация «конфликтных» личностей. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения

## 6. Самостоятельная работа студентов по дисциплине

### 6.1. Способы организации самостоятельной работы студентов



Способы организации самостоятельной работы студентов следующие:

- аудиторная самостоятельная работа по дисциплине – работа, выполняемая на учебных практических занятиях под непосредственным руководством и контролем преподавателя и по его заданию;

– консультации, в рамках которых преподаватель, с одной стороны, оказывает индивидуальные консультации по ходу выполнения самостоятельных заданий, а с другой стороны, осуществляет контроль и оценивает результаты этих индивидуальных заданий;

– внеаудиторная самостоятельная работа – работа, выполняемая вне аудитории по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Формами внеаудиторной СРС являются: повторение лекционного материала, работа с учебной литературой, подготовка к практическим занятиям, выполнение рефератов и другие.

## **6.2. Примерная тематика рефератов**

1. Сравнительный анализ национальных стилей ведения переговоров (национальные стили для сравнения выбираются студентом с согласия преподавателя).
2. Роль переговоров в становлении и развитии демократии.
3. Развитие практики многосторонних переговоров.
4. Дипломатия как переговорный процесс.
5. Возможности и пределы переговорных процедур при разрешении вооруженных конфликтов.
6. Переговорный процесс в условиях сотрудничества (case study).
7. Проблема манипуляций на переговорах.
8. Переговоры в условиях одностороннего и постоянного взаимодействия.
9. Проблема публичности при ведении переговоров.
10. Основные тенденции в развитии современных международных переговоров.
11. Роль переговоров на высшем уровне в современном мире.
12. Особенности переговорного процесса в условиях международной конференции.
13. Информационные технологии в современном переговорном процессе.
14. Развитие механизма многоуровневых переговоров.
15. Переговорные механизмы согласования интересов в рамках (case study).
16. Сравнительный анализ урегулирования конфликтов переговорными средствами (case study). (Примеры выбираются студентами и согласовываются с преподавателями)
17. «Зеркальные образы» восприятия интересов сторон в условиях конфликта как преграда к переговорному процессу (case study)
18. Международный переговорный процесс в глобальном управлении.
19. Особенности переговоров в различных культурах.
20. Переговорный процесс и силовое воздействие.

21. Возможности и ограничения посреднических процедур в современной мировой политике
22. Международные переговоры и внутренние переговоры: общее и различное.

## **7. Оценочные средства**

### **7.1 Вопросы к зачету:**

1. Конфликт, его границы и функции.
2. Типология конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Участники конфликта.
5. Классические исследования конфликта.
6. Теория конфликта как альтернатива теории порядка.
7. Конфликтология как самостоятельная дисциплина.
8. Методология конфликтологии.
9. Конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций.
10. Основные этапы конфликта.
11. Длительность конфликта.
12. Действия конфликтующих сторон.
13. Психология участников конфликта.
14. Типы конфликтных личностей
15. Теории механизмов возникновения конфликтов.
16. Трансактный анализ конфликтов
17. Понятие управления конфликтом, его содержание
18. Возможности управления конфликтами в организациях.
19. Стратегические методы управления конфликтными ситуациями.
20. Тактические методы управления конфликтными ситуациями
21. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
22. Технология ведения переговоров.
23. Забастовка: понятие и типологическое разнообразие.
24. Причины, стадии развития забастовки. Окончание забастовки.
25. Технологии эффективного общения и их основное содержание.
26. Технологии рационального поведения в конфликте.
27. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
28. Управление межличностными конфликтами.
29. Групповые конфликты и их классификация.
30. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
31. Классификация конфликтов в сфере управления.
32. Модели поведения человека в процессе выстраивания отношений (нападение, избегание, адаптация).
33. Манипулирование и влияние: сравнительный анализ типов поведения.
34. Основания власти.
35. Ограничения перфекционизма и сила творческого подхода.
36. Уровни конфликта (очевидно-пассивный, очевидно-агрессивный, скрыто-пассивный, скрыто-агрессивный).

**Образец билета к зачету**

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
имени академика М.Д. Миллионщикова**

**БИЛЕТ №1**

Дисциплина Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении

Институт ЦЭиТП группа ГМУ-21 М семестр 1

1. Причины, стадии развития забастовки. Окончание забастовки.
2. Технологии рационального поведения в конфликте.

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой:

«\_\_» \_\_\_\_\_

2022 г.

Составитель:

## **Критерии оценки знаний студента на зачете**

**Оценка «Зачтено»** - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

**Оценка «Не зачтено»** – выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания на практике.

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

Таблица 7

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено	
<b>ОПК-8. Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</b>					
Знать: - историю развития конфликтологии - сущность значимость, функции конфликта - структуру, этапы, типологию конфликтов - сущность конфликтогенов; - типы конфликтных личностей - особенности проявления агрессивности, эгоизма, превосходства	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Билет к зачету
Уметь: - определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности - анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации - оценивать психическое состояние	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: - методами, способами и технологиями межличностные, групповые и организационные коммуникации - правилами бесконфликтного поведения - способами снятия агрессивности,	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

## 8. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При тестировании для слабовидящих студентов используются фонды оценочных средств с укрупненным шрифтом. На экзамен приглашается сопровождающий, который обеспечивает техническое сопровождение студенту. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене (или зачете). Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и обучающиеся инвалиды обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебные пособия для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья **по зрению:**
  - **для слепых:** задания для выполнения на семинарах и практических занятиях оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом; письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых либо надиктовываются ассистенту; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;
  - **для слабовидящих:** обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; задания для выполнения заданий оформляются увеличенным шрифтом;
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья **по слуху:**
  - **для глухих и слабослышащих:** обеспечивается наличие звукоусиливающей

аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; предоставляются услуги сурдопереводчика;

- для **слепоглухих** допускается присутствие ассистента, оказывающего услуги тифлосурдопереводчика (помимо требований, выполняемых соответственно для слепых и глухих);

3) для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих лекции и семинары, проводимые в устной форме, проводятся в письменной форме;

4) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, **имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:**

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей: письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту; выполнение заданий (тестов, контрольных работ), проводимые в письменной форме, проводятся в устной форме путем опроса, беседы с обучающимся.

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 9.1 Основная литература:

1. Быкова, А. В. Управление конфликтами: учебное пособие / А. В. Быкова. – Санкт-Петербург, 2020. – 69 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/171443> (дата обращения: 10.10.2021). – Текст : электронный.
2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-534-07226-6. – URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-453485> (дата обращения: 24.08.2022). – Текст : электронный.
3. Игнатов, В. Г. Государственное и муниципальное управление: Введение в специальность. Основы теории и организации : учебное пособие по специальности "Государственное и муниципальное управление" / В. Г. Игнатов. – 3-е изд. – Москва : МарТ, 2007. – 480 с. – (Учебный курс). – Текст : непосредственный.
4. Иванов, Л. В. Управление конфликтами / Л. В. Иванов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 9785504009322. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=142696](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142696) (дата обращения: 10.10.2022). – Текст : электронный.
5. Кузичева, Н. Ю. Управление конфликтами и организация переговорного процесса: учебное пособие / Н. Ю. Кузичева. – Санкт-Петербург, 2019. – 203 с. – ISBN 978-5-94664-400-6. – URL: <https://e.lanbook.com/book/157848> (дата обращения: 10.10.2022). – Текст : электронный.
6. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 236 с. – ISBN 978-5-534-05153-7. – URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-454065> (дата обращения: 24.08.2022). – Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система «IBooks» - <http://ibooks.ru>
8. EconLit (EBSCO) - <http://search.ebscohost.com>
9. Журналы Кембриджского университета - <http://journals.cambridge.org>
10. Журналы Оксфордского университета - <http://www.oxfordjournals.org>
11. Книги и журналы издательства Springer - <http://www.springerlink.com>
12. Научная электронная библиотека e-library.ru - <http://elibrary.ru>.



**9.2 Методические указания по освоению дисциплины «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении» (Приложение).**

## **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

### **10.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Перечень материально-технических средств учебной аудитории для проведения занятий по дисциплине:

- учебная аудитория, доска;
- стационарные компьютеры;
- мультимедийный проектор;
- настенный экран.

### **10.2. Помещения для самостоятельной работы.**

Учебная аудитория для самостоятельной работы – НГУК 4-07, Российская Федерация, 364024 Чеченская Республика, г. Грозный, проспект Исаева, 100. НГУК.

### **1. Методические указания для обучающихся по планированию и организации времени, необходимого для освоения дисциплины.**

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины, ее структурой и содержанием разделов (модулей), фондом оценочных средств, ознакомиться с учебно-методическим и информационным обеспечением дисциплины.

дисциплина «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении» состоит из 8 \_\_\_ связанных между собой тем, обеспечивающих последовательное изучение материала.

Обучение по дисциплине «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении» осуществляется в следующих формах:

1. Аудиторные занятия (лекции, практические занятия).
2. Самостоятельная работа студента (подготовка к лекциям, практическим занятиям, тестам, рефератам (презентациям)).

Учебный материал структурирован и изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Каждому практическому занятию и самостоятельному изучению материала предшествует лекция по данной теме. Обучающиеся самостоятельно проводят предварительную подготовку к занятию, принимают активное участие в обсуждении теоретических вопросов, разборе проблемных ситуаций и поисков путей их решения. Многие проблемы, изучаемые в курсе, носят дискуссионный характер, что предполагает интерактивный характер проведения занятий на конкретных примерах.

Описание последовательности действий обучающегося:

При изучении курса следует внимательно слушать и конспектировать материал, излагаемый на аудиторных занятиях. Для его понимания и качественного усвоения рекомендуется следующая последовательность действий:

1. После окончания учебных занятий для закрепления материала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня, разобрать рассмотренные примеры (10 – 15 минут).
2. При подготовке к лекции следующего дня повторить текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть следующая тема (10 - 15 минут).
3. В течение недели выбрать время для работы с литературой в библиотеке (по 1 часу).
4. При подготовке к практическому занятию повторить основные понятия по теме, изучить примеры.

### **2. Методические указания по работе обучающихся во время проведения лекций.**

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле. Для студентов в большинстве случаев в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию.

Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного

материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления, или процессов, выводы и практические рекомендации.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает преподаватель, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, необходимо использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины.

### **3. Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям**

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. Ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;

2. Проработать конспект лекций;

3. Прочитать основную и дополнительную литературу.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов отношение к конкретной проблеме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса;

4. Ответить на вопросы плана практического занятия;

5. Выполнить домашнее задание;

6. Проработать тестовые задания и практические задания;

7. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и иные задания, которые даются в фонде оценочных средств дисциплины.

### **4. Методические указания обучающимся по организации самостоятельной работы.**

цель организации самостоятельной работы по дисциплине «управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном

управлении» - является формирование целостного представления о природе конфликта как объективного явления общественной жизни, ознакомление обучающихся с эффективными средствами и методами разрешения организационных конфликтов и снятия конфликтной напряженности.

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшим видом освоения содержания дисциплины и подготовки к практическим занятиям. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса и носит исследовательский характер, что послужит в будущем основанием для написания выпускной квалификационной работы, практического применения полученных знаний.

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Подготовка к практическому занятию включает, кроме проработки конспекта и презентации лекции, поиск литературы (по рекомендованным спискам и самостоятельно), подготовку заготовок для выступлений по вопросам, выносимым для обсуждения по конкретной теме. Такие заготовки могут включать цитаты, факты, сопоставление различных позиций, собственные мысли. Если проблема заинтересовала обучающегося, он может подготовить реферат и выступить с ним на практическом занятии. Практическое занятие - это, прежде всего, дискуссия, обсуждение конкретной ситуации, то есть предполагает умение внимательно слушать членов малой группы и модератора, а также стараться высказать свое мнение, высказывать собственные идеи и предложения, уточнять задавать вопросы коллегам по обсуждению.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях, практических занятиях;

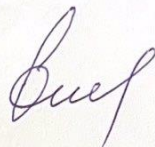
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.

- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин(модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

**Составитель:**

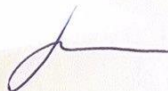
к.э.н,ст. преподаватель каф. «ЭТиГУ»



/Алихаджиева Д.Ш./

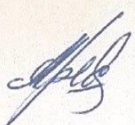
**СОГЛАСОВАНО:**

/Зав. вып. каф. «ЭТиГУ», д.э.н., проф.



/Таймасханов Х.Э./

Директор ДУМР



/Магомаева М.А./

