

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 10.07.2026 14:31:42 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b832723	МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		стр. 1

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Управление конфликтами

Направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

Государственная и муниципальная служба

Присваиваемая квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год(ы) набора 2026

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2026 г.

38.03.04, Государственная и муниципальная служба, Государственное и муниципальное управление, Управление конфликтами, 2026, очно-заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована:

Проректор по учебной работе

утверждено 27.02.26

А.А. Саламатов

Ученым советом института экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Протокол заседания № 7 от 16.02.2026

Председатель Ученого совета
института экономики отраслей,
бизнеса и администрирования

согласовано

Ю. Ш. Капкаев

Заседанием кафедры экономики отраслей и рынков

Протокол заседания № 7 от 16.02.2026

Заведующий кафедрой

согласовано

Д.С. Бенц

Автор (составитель)

П. Р. Кадыров

Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 274-1



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Управление конфликтами в организации является одной из основных управленческих задач. Целью изучения дисциплины «Управление конфликтами» является подготовка специалистов, владеющих знаниями в области анализа, разрешения, предупреждения конфликтов в различных сферах общественной жизни и умеющих их использовать в практической деятельности. В процессе изучения дисциплины «Управление конфликтами» студентам предоставляется возможность исследовать феномен конфликта, посмотреть на него с разных точек зрения, овладеть не только навыками эффективного управления конфликтной ситуацией, но и укрепить собственные возможности решения проблем, возникающих в ходе взаимодействия людей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.В.ДВ.04.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Менеджмент

Документационное обеспечение управленческой деятельности

Time-менеджмент

Деловые коммуникации

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Учебная практика (ознакомительная практика)

Производственная практика (научно-исследовательская работа 1)

Производственная практика (организационно-управленческая практика 1)

Экономическая безопасность

Производственная практика (научно-исследовательская работа 2)

Управление проектами

Управление персоналом

Эффективность органов власти и служащих

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Уметь:

Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения

Владеть:

навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ПК-4: Способен эффективно управлять собственным временем, взаимодействовать с окружающими при выполнении профессиональных задач в ограниченное время

Знать:

Использует основы организационных и управленческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности

Уметь:



Применяет современные инструменты менеджмента для разработки мероприятий для выполнения поставленной задачи, с учетом времени, сохраняя высокую работоспособность в экстремальных условиях

Владеть:

навыками составления проектов распорядительных, организационных и информационно-справочных документов, осуществления их информационной обработки и внедрение в управленческую деятельность с учетом заданных критериев качества документов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;
3.1.2	- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; основы групповой работы, учитывая процессы групповой динамики и принципы формирования команды.
3.2	Уметь:
3.2.1	- разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации, использовать концептуальное знание в анализе конфликтных ситуаций;
3.2.2	- эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.
3.3	Владеть:
3.3.1	- методами формирования и поддержания этичного климата в организации и навыками деловых коммуникаций - навыками диагностики конфликта в организации;
3.3.2	- предупреждения конфликтных ситуаций и технологиями управления конфликтами, навыками участия в участии в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость			5 ЗЕТ
Часов по учебному плану	:	180	Виды контроля в семестрах: экзамены 4
в том числе	:		
аудиторные занятия	:	12	
самостоятельная работа	:	127,6	
часов на контроль	:	36	
контактная работа: 16,4			
ИКР: 4,4			

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Раздел 1 Понятие и сущность конфликта			
1.1	Понятие конфликта, объект и предмет конфликта, типология конфликтов. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
1.2	Понятие конфликта, объект и предмет конфликта, типология конфликтов. /Ср/	4	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
1.3	Объективные элементы конфликта и личностные элементы конфликта. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
1.4	Причины конфликтов, конструктивные функции конфликта, деструктивные функции конфликта, динамика конфликта. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
	Раздел 2. Раздел 2. Предупреждение конфликтов в организации			



2.1	Специфика конфликта в организации, организационные конфликты. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
2.2	Производственные конфликты, трудовые конфликты в организации, особенности управления конфликтами. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
2.3	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. /Ср/	4	16	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
2.4	Современный менеджмент о профилактике конфликтов, нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. /Ср/	4	20	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
2.5	Специфика конфликта в организации, организационные конфликты. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2
2.6	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2
Раздел 3. Раздел 3. Разрешение конфликтов				
3.1	Тактика избегания конфликта и метод насилия. /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
3.2	Тактика избегания конфликта и метод насилия. /Ср/	4	20	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
3.3	Два подхода к разрешению конфликта, тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта», основные механизмы тактики взаимного выигрыша, универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
3.4	Общая характеристика и стратегии ведения переговоров, динамика переговоров. /Ср/	4	20	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
3.5	Тактические приемы ведения переговоров, посредничество в переговорном процессе. /Ср/	4	15,6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3
3.6	Два подхода к разрешению конфликта, тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта», основные механизмы тактики взаимного выигрыша, универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2
Раздел 4. Иная контактная работа				
4.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	4	4,4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

1. Доклад
2. Тест.
3. Ситуационная задача.

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерная тематика вопросов для доклада:

1. Понятие конфликта и его специфика в системе государственной службы.
2. Основные причины конфликтов в органах государственной власти и местного самоуправления.
3. Виды конфликтов в государственном управлении: классификация.
4. Функции конфликта: позитивные и негативные последствия.
5. Стадии развития конфликта в коллективе госслужащих.
6. Модель стилей поведения в конфликте К. Томаса (сетка Томаса-Килманна).



7. Стиль «Соперничество» и его применение в деятельности госслужащего.
8. Стиль «Сотрудничество» в межведомственном взаимодействии.
9. Стиль «Компромисс» как способ быстрого урегулирования разногласий.
10. Стиль «Избегание»: когда он оправдан в работе с гражданами.
11. Стиль «Приспособление» в отношениях с вышестоящим руководством.
12. Конфликты между руководителем и подчиненным на государственной службе.
13. Межведомственные конфликты: причины и способы разрешения.
14. Конфликты при взаимодействии с гражданами и общественными организациями.
15. Конфликт интересов на государственной службе: понятие и механизмы урегулирования.
16. Деловая коммуникация как инструмент управления конфликтами.
17. Правила эффективной коммуникации в конфликтной ситуации.
18. Активное слушание и его роль в разрешении конфликтов.
19. Техники постановки вопросов и аргументации в споре.
20. Использование «Я-высказываний» в общении с конфликтными гражданами.
21. Невербальная коммуникация в конфликте и её значение.
22. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах власти.
23. Этапы подготовки и проведения переговоров.
24. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов.
25. Управление конфликтами в условиях дефицита времени (ПК-4).
26. Стресс и конфликт: методы саморегуляции госслужащего.
27. Роль руководителя в профилактике и разрешении конфликтов.
28. Методы профилактики конфликтов в коллективе государственных служащих.
29. Корпоративная культура и её влияние на конфликтность в органе власти.
30. Анализ и оценка последствий конфликтов для эффективности государственного управления.

Примерная тематика тестовых вопросов:

1. Что понимается под конфликтом в системе государственного и муниципального управления?
А) Любое разногласие между сотрудниками
Б) Осознанное столкновение сторон, вызванное противоречиями в целях, интересах или ценностях, требующее урегулирования для обеспечения эффективной деятельности
В) Формальное несогласие с административным регламентом
Г) Конкуренция за бюджетные средства
2. Какие из перечисленных факторов относятся к специфическим причинам конфликтов в органах государственной власти? (Выберите два или более варианта)
А) Строгая иерархическая структура
Б) Нечеткое разграничение полномочий между ведомствами
В) Личная неприязнь сотрудников
Г) Изменения в законодательстве
Д) Дефицит времени при принятии решений
3. Установите соответствие между видом конфликта и примером из практики государственного управления.
Вид конфликта Пример
1. Внутриличностный А) Конфликт между администрацией города и правительством региона
2. Межличностный Б) Сотрудник не может выбрать между карьерой и семьей
3. Межгрупповой В) Разногласия между начальником отдела и подчиненным
4. Межведомственный Г) Противостояние между Министерством экономики и Министерством финансов
4. Расположите стадии развития конфликта в органе местного самоуправления в правильной хронологической последовательности:
А) Эскалация
Б) Предконфликтная ситуация
В) Завершение конфликта
Г) Кульминация
Д) Послеконфликтный период
5. Верно ли, что в условиях ограниченного времени (ПК-4) наиболее эффективным стилем поведения в конфликте является сотрудничество?
А) Да
Б) Нет



6. Стиль поведения в конфликте, при котором участник стремится к быстрому решению за счет взаимных уступок, но при дефиците времени, называется _____.
7. Какой стиль поведения в конфликте (по К. Томасу) наиболее приемлем при взаимодействии с гражданами в условиях жесткого регламента?
А) Соперничество
Б) Избегание
В) Компромисс
Г) Приспособление
8. Какие из перечисленных коммуникативных техник способствуют эффективному разрешению конфликтов в деловой коммуникации (УК-4)? (Выберите два или более варианта)
А) Активное слушание
Б) Использование "Я-высказываний"
В) Оценка личности оппонента
Г) Перефразирование для уточнения позиции
Д) Игнорирование эмоций
9. Установите соответствие между этапом переговоров и его содержанием.
Этап Содержание
1. Подготовка А) Поиск взаимоприемлемых решений
2. Обсуждение позиций Б) Сбор информации, анализ интересов сторон
3. Поиск вариантов В) Представление и уточнение точек зрения
4. Достижение соглашения Г) Фиксация договоренностей в протоколе
10. Верно ли, что в конфликтной ситуации с гражданином государственному служащему необходимо сразу ссылаться на нормативные акты, не выслушивая собеседника?
А) Да
Б) Нет
11. Способность участника конфликта понять эмоциональное состояние оппонента и учесть его в коммуникации называется _____.
12. Какой из перечисленных факторов в наибольшей степени способствует эскалации конфликта при межведомственном взаимодействии?
А) Четкие регламенты
Б) Дефицит времени и ресурсов
В) Регулярные совместные совещания
Г) Высокий уровень доверия
13. Какие из перечисленных методов относятся к структурным методам управления конфликтами в органах власти? (Выберите два или более варианта)
А) Уточнение должностных инструкций
Б) Введение системы согласования решений
В) Проведение переговоров
Г) Формирование общих целей (например, целевых программ)
Д) Применение дисциплинарных взысканий
14. Расположите в логической последовательности действия руководителя при разрешении конфликта между подчиненными в условиях ограниченного времени (ПК-4):
А) Выслушивание обеих сторон
Б) Принятие решения и контроль исполнения
В) Анализ причин конфликта
Г) Определение приемлемого варианта решения
Д) Проведение индивидуальных бесед
15. Верно ли, что в деловой коммуникации с иностранными партнерами необходимо учитывать культурные особенности восприятия конфликтов?
А) Да



Б) Нет

16. Процесс посредничества третьей стороны в урегулировании конфликта между сотрудниками или ведомствами называется _____.

17. Какой стиль поведения в конфликте наиболее эффективен, когда требуется быстрое решение в условиях жесткого дефицита времени, но отношения с оппонентом не важны?

- А) Соперничество
- Б) Сотрудничество
- В) Компромисс
- Г) Избегание

18. Какие из перечисленных действий помогают предотвратить конфликты при взаимодействии с гражданами в процессе предоставления государственных услуг? (Выберите два или более варианта)

- А) Четкое разъяснение порядка и сроков
- Б) Разработка стандартов обслуживания
- В) Игнорирование жалоб
- Г) Обучение персонала коммуникативным навыкам
- Д) Увеличение времени ожидания в очереди

19. Установите соответствие между типом конфликта и возможным способом его урегулирования в государственном органе.

Тип конфликта Способ урегулирования

- 1. Конфликт интересов А) Пересмотр должностных регламентов
- 2. Межведомственный конфликт Б) Комиссия по соблюдению требований к служебному поведению
- 3. Конфликт из-за нечеткого распределения полномочий В) Согласительная комиссия, протокол о взаимодействии
- 4. Конфликт с гражданином Г) Рассмотрение жалобы в порядке, установленном ФЗ № 59

20. Верно ли, что основная цель управления конфликтами на государственной службе – не их полное искоренение, а минимизация деструктивных последствий и использование конструктивного потенциала?

- А) Да
- Б) Нет

Примерная тематика ситуационных задач:

1. Конфликт между отделами администрации. Отдел экономики и отдел финансов не могут согласовать бюджетные проекторки. Экономисты требуют увеличения расходов на социальные программы, финансисты – жесткой экономии. Времени до сдачи бюджета в городской совет осталось три дня. Как организовать взаимодействие и разрешить конфликт?

2. Жалоба гражданина. Гражданин на личном приеме у главы администрации в резкой форме высказывает недовольство работой жилищно-коммунального отдела. Он требует немедленно наказать сотрудников и грозит жалобой в прокуратуру. У главы ограничено время, необходимо дать ответ. Как выстроить коммуникацию?

3. Конфликт между сотрудниками. Два специалиста одного отдела поссорились из-за распределения премии. Каждый считает, что его вклад в выполнение важного поручения губернатора был больше. Рабочая атмосфера накалилась. Начальник отдела просит HR-службу помочь. Какие действия предпринять?

4. Незтичное поведение руководителя. Начальник отдела позволил себе резкие и оскорбительные высказывания в адрес подчиненной на общем совещании. Сотрудница написала заявление на имя главы администрации с требованием принять меры. Как разрешить этот конфликт, учитывая субординацию и трудовое законодательство?

5. Конфликт из-за служебного жилья. Два муниципальных служащих претендуют на одну освободившуюся квартиру. Оба имеют право на улучшение жилищных условий. Возник конфликт интересов. Как комиссии по урегулированию конфликта интересов принять объективное решение?

6. Межведомственная несогласованность. При реализации национального проекта возникли разногласия между региональным министерством и муниципалитетом по поводу сроков и объемов финансирования. Взаимные обвинения парализовали работу. Времени до отчета мало. Как организовать переговоры?

7. Конфликт с подрядчиком. Муниципальный заказчик (администрация) и подрядная организация конфликтуют из-за качества выполненных работ по благоустройству. Подрядчик отказывается переделывать, ссылаясь на нехватку времени и материалов. Необходимо принять решение в рамках контракта. Как действовать?

8. Служебная проверка. В отделе поступил анонимный донос о том, что один из сотрудников использует служебное положение в личных целях. Коллеги разделились на два лагеря: одни верят в невиновность, другие требуют разбирательства. Возник межличностный конфликт. Как провести проверку и сохранить климат?



9. Конфликт поколений. Опытный сотрудник предпенсионного возраста и молодой специалист конфликтуют из-за методов работы с документами. Старший считает, что новшества только мешают, младший – что пора автоматизировать процессы. Как наладить взаимодействие?
10. Кросс-культурный конфликт. В многонациональном регионе при проведении публичных слушаний возник конфликт между представителями разных национально-культурных объединений по поводу строительства объекта. Как чиновнику организовать диалог и снять напряжение?
11. Конфликт с вышестоящей организацией. Руководитель муниципального отдела получил указание от вышестоящего органа, которое противоречит местным нормативным актам и вызывает несогласие его команды. Исполнить указание нужно срочно. Как действовать, чтобы не спровоцировать внутренний конфликт?
12. Эмоциональное выгорание и конфликтность. Сотрудник, работающий с большим количеством жалоб граждан, стал раздражительным, часто срывается на коллегах и посетителях. Поступают жалобы на его грубость. Что предпринять руководителю и HR-службе?
13. Конфликт при внедрении изменений. Администрация внедряет новую систему электронного документооборота. Часть сотрудников воспринимает это негативно, опасаясь сокращений и дополнительной нагрузки. Возникло скрытое сопротивление. Как провести разъяснительную работу и снизить конфликтность?
14. Личная неприязнь между руководителями. Два начальника отделов (правового и кадрового) давно конфликтуют. Это мешает оперативному согласованию документов, затягивает сроки. Глава администрации требует срочно наладить взаимодействие. Как урегулировать этот конфликт?
15. Конфликт при личном приеме. На личном приеме у главы муниципалитета группа активистов требует немедленно решить проблему нехватки мест в детских садах. Они настроены агрессивно, не дают говорить. Времени на приём осталось мало. Как главе построить коммуникацию и снять напряжение?

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Вопросы для аттестации по дисциплине «Управление конфликтами»

1. Понятие конфликта
2. Объект и предмет конфликта
3. Типология конфликтов
4. Объективные элементы конфликта
5. Личностные элементы конфликта
6. Причины конфликтов
7. Конструктивные функции конфликта
8. Деструктивные функции конфликта
9. Динамика конфликта
10. Специфика конфликта в организации
11. Организационные конфликты
12. Производственные конфликты
13. Трудовые конфликты в организации
14. Особенности управления конфликтами
15. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения
16. Современный менеджмент о профилактике конфликтов
17. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
18. Тактика избегания конфликта и метод насилия
19. Два подхода к разрешению конфликта
20. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта»
21. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша
22. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты
23. Общая характеристика и стратегии ведения переговоров
24. Динамика переговоров
25. Тактические приемы ведения переговоров
26. Посредничество в переговорном процессе

6.4. Критерии оценивания

Критерии оценивания доклада:

Оценка «5» (отлично)

Доклад полностью раскрывает тему, демонстрирует глубокое понимание теорий конфликта, методов его урегулирования и их связь с практикой государственной и муниципальной службы. Используются дополнительные источники, приведены примеры из реальной деятельности органов власти. Структура логична, выводы обоснованы и аргументированы. Докладчик свободно владеет материалом, уверенно отвечает на вопросы, не читает с листа.

Оценка «4» (хорошо)

Тема раскрыта достаточно полно, но есть незначительные пробелы в анализе или примерах. Используются базовые источники. Выводы обоснованы, но неоригинальны. Докладчик хорошо ориентируется в материале, но возможны



небольшие затруднения при ответах на вопросы.

Оценка «3» (удовлетворительно)

Тема раскрыта поверхностно, преобладает пересказ учебной литературы. Анализ слабый, выводы формальны.

Докладчик неуверенно владеет материалом, читает с листа, испытывает трудности с ответами на вопросы.

Оценка «2» (неудовлетворительно)

Тема не раскрыта, содержание не соответствует заявленной теме. Структура отсутствует, изложение хаотично.

Докладчик не владеет материалом, не отвечает на вопросы.

Критерии оценивания результатов теста:

Тест содержит 20 вопросов. Максимальная сумма баллов – 29. Распределение баллов по типам вопросов:

Закрытые вопросы (один верный): №1, 7, 12, 17 – 4 вопроса по 1 баллу = макс. 4 балла.

Множественный выбор (несколько верных): №2, 8, 13, 18 – 4 вопроса. Полностью правильный ответ – 2 балла; одна ошибка (не все выбраны или один лишний) – 1 балл; более одной ошибки – 0 баллов. Макс. 8 баллов.

Вопросы на соответствие: №3, 9, 16, 19 – 4 вопроса. Полное соответствие – 2 балла; более половины правильных – 1 балл; половина и менее – 0 баллов. Макс. 8 баллов.

Вопросы на последовательность: №4, 14 – 2 вопроса. Полная последовательность – 2 балла; одна ошибка (перестановка двух соседних элементов) – 1 балл; более одной ошибки – 0 баллов. Макс. 4 балла.

Вопросы «Да / Нет»: №5, 10, 15, 20 – 4 вопроса по 1 баллу = макс. 4 балла.

Вопросы на вставку слова: №6, 11, 16 – 3 вопроса по 1 баллу за точный термин = макс. 3 балла.

Итоговая оценка по 5-балльной шкале:

5 (отлично): 26–29 баллов (90–100%)

4 (хорошо): 20–25 баллов (69–89%)

3 (удовлетворительно): 15–19 баллов (52–68%)

2 (неудовлетворительно): менее 15 баллов (менее 52%)

Критерии оценивания ситуационных задач:

Оценка «5» (отлично)

Проблема идентифицирована точно и полно. Проведен глубокий анализ ситуации с использованием теоретических знаний о конфликтах, стилях поведения, методах коммуникации и управления. Предложенное решение является реалистичным, обоснованным, учитывает интересы всех сторон, правовые нормы и возможные последствия.

Учтены временные ограничения (ПК-4) и требования деловой коммуникации (УК-4). Ответы на вопросы аргументированы и демонстрируют системное понимание проблемы.

Оценка «4» (хорошо)

Проблема определена верно, анализ проведен, но не все аспекты рассмотрены. Решение в целом обосновано, но может иметь небольшие недочеты. Аргументация логична, но не всегда убедительна, ответы на вопросы в основном правильные, но неполные.

Оценка «3» (удовлетворительно)

Проблема определена нечетко или неполно. Анализ поверхностный, теоретические знания почти не применяются. Решение шаблонное, слабо обоснованное, не учитывает специфику государственной службы. Ответы на вопросы неуверенные, демонстрируют непонимание отдельных аспектов.

Оценка «2» (неудовлетворительно)

Проблема не идентифицирована или идентифицирована неверно. Решение отсутствует или не связано с ситуацией.

Не учтены правовые и управленческие аспекты. Неспособность представить и аргументировать решение, ответы отсутствуют или не по существу.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
ЛП.1	Кох И. А.	Конфликтология. Теория и практика управления конфликтами: учебное пособие для вузов (https://e.lanbook.com/book/508557)	Санкт-Петербург : Лань, 2026	ЭБС
ЛП.2	Юри У.	Мы можем договориться. Стратегии разрешения сложных конфликтов: практическое пособие (https://znanium.ru/catalog/document?id=474665)	Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2026	ЭБС
ЛП.3	Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.	Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/585775)	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС



7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Леонов Н. И.	Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/598847)	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л2.2	Новопашина Л. А., Хасан Б. И., Юстус Т. И.	Конфликт-менеджмент. Практикум: учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/588614)	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	1. Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: http://e.lanbook.com/ . http://e.lanbook.com/ .
Э2	2. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. – URL: http://biblioclub.ru/ . http://biblioclub.ru/ .
Э3	3. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. – URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp . http://elibrary.ru/defaultx.asp .

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Reader

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
2. Национальная электронная библиотека (НЭБ) (<https://rusneb.ru/>) Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: <http://нэб.рф>. – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Аудитории для проведения лекционных и практических занятий 4-го и лабораторного корпусов ЧелГУ на 15 мест с возможностью использования переносного мультимедийного оборудования (экран, ноутбук, проектор, колонки).

Программные средства:

Наличие комплекта лицензионного программного обеспечения MSOffice - используется для создания и редактирования текстовых документов, работы с таблицами и составления графиков, подготовки презентационного материала.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий:

1. Экран настенный (2000x1500 мм)

2. Доска аудиторная на основе стального эмалированного листа для написания мелом и фломастером ДК52Э3010МФ (1000x3 000 мм)

3. Подставка под ТСО

4. Специальное оборудование

Комплект электропитания ЩЭ (220 В, 2кВт) в комплекте с УЗО

5. Компьютерные программы - Программное обеспечение WINDOWS 2000 RUS;Пакеты прикладных программ MS OFFICE;Информационно-аналитическая система FIRA.PRO.

– учебная аудитория для практических занятий (семинаров) – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

– учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером,



Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При реализации программы дисциплины "Управление конфликтами", в соответствии с требованиями ФГОС ВО, предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков в изучаемой области. Используемые методы обучения требуют от студентов высокой включенности в процесс обучения и постоянной целенаправленной самостоятельной работы по достижению поставленных в освоении дисциплины целей.

Аудиторное обучение предусматривает интерактивные лекции, в частности, проблемные лекции; семинары в диалоговом режиме - проблемные семинары; групповые решения задач; публичной защиты выполненных домашних заданий (доклад с презентацией).

Проблемная лекция предполагает постановку и разрешение поставленных проблем с различной степенью активизации студентов. В этих целях разработано следующее методическое обеспечение: набор проблемных вопросов и тем для обсуждения, тематика домашних контрольных вопросов и примерный перечень тестовых вопросов.

Практические занятия и семинары проводятся в форме дискуссий, группового обсуждения поставленной проблемы для выработки совместных решений или поиска новых путей решения проблемы. Преподаватель при этом выполняет роль модератора: задаёт вопросы, комментирует предлагаемые ответы, предлагает возможные пути решения, стимулирует обмен мнениями.

Групповая работа состоит в формировании малых групп, решающих одинаковые или сходные проблемы и защищающих сформированные ими решения в открытых дискуссиях с другими группами.

В учебном процессе используются также игровые методы обучения: деловые игры, разыгрывание ролей, игровое проектирование. Основная цель проведения деловых игр – дать практику принятия управленческих решений на основе использования соответствующих методов, использующихся в практической деятельности государственных заказчиков, комиссий, участников закупок. Формы и методы обучения, применяемые при изучении дисциплины, способствуют закреплению и овладению новыми знаниями и умениями, получению навыков в области использования современных методов принятия решений в сфере закупок для удовлетворения государственных и муниципальных нужд.

Для освоения изучаемой дисциплины предлагается следующий алгоритм действий студентов:

1. Изучить список тем лекционных и практических занятий и вопросов для обсуждения;
2. Ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и нормативно-правовыми актами по дисциплине;
3. Выбрать из соответствующих списков тему для написания эссе, задачи, домашнего задания;
4. Провести библиографический поиск необходимых дополнительных источников информации для выполнения практических заданий (эссе, задачи, домашнего задания);
5. По каждой пройденной во время аудиторных занятий теме подготовить не менее десяти тестовых вопросов с вариантами ответов и направить по электронной почте преподавателю. При этом вопросы не должны повторять те, которые используются для самопроверки;
6. Направить преподавателю в электронной форме для оценки качества выполнения, подготовленное в соответствии с требованиями к научной публикации, эссе.
7. Подготовить для доклада на практическом занятии презентацию по выполненному практическому заданию (задаче, домашнему заданию);
8. В случае необходимости сформировать команду по презентации во время практического занятия выполненного практического задания (задаче, домашнему заданию).
9. Во время практического занятия представить презентацию и провести публичную защиту полученных результатов, решений и выводов.

В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MS Office365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами.

Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством личного кабинета студента, электронной почты, социальных сетей и т.п. Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.



При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.