

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГУГУ»)**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра государственного и муниципального управления

**МЕХАНИЗМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И
МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Код и наименование направления подготовки/специальности

Современные технологии государственного и муниципального управления

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

*МЕХАНИЗМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И
МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ*

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

Доктор экономических наук, профессор,

В.И. Голованов

.....

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№7 от 18.03.2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	6
4. Образовательные технологии	8
5. Оценка планируемых результатов обучения	10
5.1 Система оценивания	10
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	11
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15
6.1 Список источников и литературы	15
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	16
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	17
9. Методические материалы	18
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	18
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	Ошибка! Закладка не определена.
9.3 Иные материалы	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 1. Аннотация дисциплины	20

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цели и задачи дисциплины: формировать и развить у магистрантов навыки коммуникационной, конфликтологической, социокультурной компетентности для участия в обеспечении эффективного государственного и муниципального управления, организации и проведения деловых переговоров, в том числе и по предупреждению, оказанию посредничества в урегулировании конфликтов.

Прикладной характер направленности курса значим для подготовки магистрантов к будущей работе в самых различных отраслях, как в системе государственной и муниципальной службы, так и в бизнес - структурах, международных и российских, правительственных и неправительственных организациях.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
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	ОПК – 8.1 Демонстрирует способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации	Знать: основные понятия социального менеджмента и социальных технологий переговорного процесса и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления; основы протокола, межкультурной и межличностной коммуникации, этикета; Уметь: использовать в процессе подготовки и проведения переговоров основные разновидности, каналы и средства коммуникации по обеспечению связей с общественностью; Владеть навыками эффективной организации и ведения переговорного процесса; процедурами обмена, верификации информации, согласования и обеспечения мер конфиденциальности в процессе деловых переговоров и управления конфликтами.
	ОПК – 8.2 Демонстрирует способность организовать взаимодействие органов	Знать: основные виды стратегии и тактические приемы ведения эффективных переговоров по урегулированию конфликтов;

	государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами местного самоуправления	основные способы достижения консенсуса, модели и средства урегулирования конфликтов, достижения взаимовыгодных интересов в переговорном процессе; Уметь: способствовать позитивному восприятию личного имиджа, имиджа организации, страны, которую представляет в переговорном процессе; следовать статусно - ролевым нормам представительства, предписаниям этикета в процессе переговоров; Владеть навыками организации переговоров, в соответствии с правилами делового общения и элементами дипломатического протокола.
--	---	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Основы государственного и муниципального управления», также умениями и навыками аналитической, исследовательской и проектной работы, сформированными при подготовке выпускных квалификационных работ на предыдущей ступени профессиональной подготовки.

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для последующего изучения дисциплин «Государственное управление и инновационное развитие», «Государственное стратегическое управление и планирование», «Государственный (муниципальный) контроль и надзор» и прохождения производственной и преддипломной практик, в том числе научно-исследовательской работы.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	8
2	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Курс	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	4
1	Семинары/лабораторные работы	8
Всего:		12

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание раздела
1.	Общая характеристика переговорного процесса: специфика управления конфликтами в ГМУ.	Актуальность многообразия возможностей и форм участия в переговорах. Социальная потребность в повышении межкультурной, и конфликтологической, коммуникативной компетентности современных управленцев (менеджеров), участвующих в организации и проведении деловых переговоров. Процедурный подход. Социальные технологии подготовки к переговорам. Процесс принятия социально-экономических и социально-политических решений. Анализ переговорного процесса: с позиций «рационального выбора», психологического, институционального, интеракционистского, системного направлений. Виды переговоров. Совпадение, различие, конфликт интересов сторон. Сложности переговорной деятельности. Типичные ошибки при ведении переговоров. Всегда ли необходим консенсус? Предварительные договоренности при подготовке соглашения по процедуре переговоров: процедурное соглашение в рабочей группе. Согласование элементов протокола, обязательных позиций, норм, правил делового этикета (при необходимости - учет этнокультурной и конфессиональной специфики участников переговоров).
2.	Организация и проведение переговоров	Подготовка и организация переговоров. Специфика деловой переписки в ходе организации переговорного процесса. Содержательная фиксация контекста коммуникации (телефония, факс, мобильная связь, электронная почта). Порядок встречи делегаций. Приветствия и представления. Предварительное согласование с партнерами по переговорам принципов рассадки по автомобилям. Рассадка за столом переговоров. Выбор места встречи, организация протокольных мероприятий, формирование делегаций, назначение главы делегации. Предварительные консультации с партнером. Подготовка позиции. Выбор стратегии. Подготовка

		возможных вариантов решения на переговорах, способов аргументации. Методы подготовки к переговорам. Ведение досье и рабочих дневниковых записей участников.
3.	Стратегия и тактика ведения переговоров и управления конфликтами.	Структура и динамика переговорного процесса. Конфликт интересов и «позиционный торг». Переговоры с установкой на реализацию интересов. Совместный поиск НАОС – наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению. Процедура подготовки к работе над «единым текстом». Возможные стратегии ведения переговоров. Теория игр, описание различных стратегий переговоров. Подходы Р. Фишера, У. Юри; У. Мастенбука, Ч. Л. Карраса и др. к стратегиям ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Соотношение стратегии и тактики. Виды тактических приемов: эффективность их использования. Специфика тактики ведения переговоров в экстремальной ситуации, в ЧС.
4.	Переговоры по урегулированию конфликтов: функции посредника (медиатора).	Социальные технологии урегулирования крупномасштабных региональных конфликтов. Международное медиаторство. Установление рабочих отношений с конфликтующими сторонами. Предложение организации многосторонних международных переговоров. Посредничество и консультирование при ведении переговоров. Эффективное медиаторство: роль посредника на переговорах. Задачи и виды посреднической деятельности; функции медиатора.
5.	Психологическая природа общения на переговорах.	Психологические аспекты межличностной, межкультурной коммуникации, общения и восприятия партнеров по переговорам. Учет психофизиологических реакций. Не пытайтесь убеждать «глухого». Методика активного слушания. Социально-психологические приемы постановки целевых вопросов. Невербальные средства общения на переговорах: их значимость в анализе социально-психологических ресурсов реагирования участников переговорного процесса. Специфика невербальных и паралингвистических компонентов и средств общения в различных этнических культурах.
6.	Межкультурная коммуникация на переговорах.	Переговоры с деловыми партнерами на Ближнем Востоке. Учет интенсивных социальных и экономических перемен в арабском мире. Специфика процедуры начала и завершения переговоров. Табуированная тематика и паралингвистика в процессе переговоров с арабами. Переговоры с турецкими партнерами. Специфика выбора посредника на переговорах. Этноэтикет социально структурированного общения. Ценностно-нормативная регламентация неформального общения. Региональная и национальная специфика организации и проведения переговоров в Юго-Восточной Азии, Центральной Азии и на Дальнем Востоке. Трудности переговоров с японцами и китайцами.

		<p>«Чжимао»: стратегемы и тактические приемы китайской дипломатии. Специфика японского этикета общения в процессе и после завершения переговоров. Универсальная субкультура организации переговорного процесса. Многообразие европейских культур. Специфика восприятия российских партнеров. Взаимные этнические стереотипы. Требования к внешнему виду участников переговоров. Нормы официального общения. Специфика национальных стилей ведения переговоров в Западной, Центральной и Восточной Европе. Типичные ошибки межкультурных контактов и восприятия. Этикет делового сотрудничества в Северной Америке. Парадоксы восприятия норм общения с канадцами и американцами на переговорах. Необходимость установления коммуникативно-деловых ассоциаций. Учета специфики невербальных средств и знаков общения на переговорах. Специфика общения с западными партнерами в ситуациях: клубного общения, официальных приемов, участия в фуршетах и «коктейль-парти», вечернка, «барбекю» в загородном доме - адекватность ситуации (стиль одежды, манеры, тосты). Единая субкультура европейского этикета и национальная специфика:</p>
7.	<p>Современные технологии управления конфликтами, модели их урегулирования и разрешения.</p>	<p>Сущность, факторы, многообразие и специфика современных форм проявления социальных конфликтов в ГМУ: социальных технологий управления по урегулированию и разрешению конфликтов. Дилемма национальной и международной безопасности и конфликта. Механизм и процедуры организационного обеспечения социального партнерства государственных и неправительственных структур, при разрешении внутренних и транснациональных конфликтогенных проблем, возникающих в условиях глобализации. Специфика использования социальных технологий в политических конфликтах, предупреждения эскалации «конфликтов нового поколения», «конфликтов идентичностей». Социальные технологии разрешения крупномасштабных межэтнических конфликтов. Социальное управление в международно-политических конфликтах: глобальный и региональный уровни организации международного взаимодействия и социального партнерства. Социологическое видение обеспечения экспертизы и анализа «конфликтов нового поколения» - современных вооруженных конфликтов, локальных войн, терроризма. Способы (модели) управления процессом переговоров и урегулирования крупномасштабных социальных конфликтов.</p>

4. Образовательные технологии

№	Наименование	Виды учебной	Информационные и образовательные
---	--------------	--------------	----------------------------------

п/п	раздела	работы	технологии
1.	Общая характеристика переговорного процесса: специфика управления конфликтами в ГМУ.	Лекция 1. Практическое занятие 1. Лекция 2 Практическое занятие 2. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использ. слайдов Индивидуальные эссе по теме занятия Проблемная лекция Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Организация и проведение переговоров	Лекция 3. Практическое занятие 3. Практическое занятие 4. Практическое занятие 5. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Семинар-дискуссия, обсуждение рефератов Работа в малых группах Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3	Стратегия и тактика ведения переговоров и управления конфликтами.	Лекция 4. Практическое занятие 6. Практическое занятие 7. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Семинар-дискуссия Работа в малых группах Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4.	Переговоры по урегулированию конфликтов: функции посредника (медиатора).	Лекция 5. Практическое занятие 8. Практическое занятие 9. Лекция 6 Практическое	Проблемная лекция Семинар-дискуссия Семинар-дискуссия Лекция-визуализация с применением слайд-проектора

		занятие 10. Самостоятельная работа	Работа в малых группах Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5-7	Психологическая природа общения на переговорах. Межкультурная коммуникация на переговорах. Современные технологии управления конфликтами, модели их урегулирования и разрешения.	Лекция 7. Практическое занятие 11. Практическое занятие 12. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Семинар-дискуссия Работа в малых группах Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Наименование оценочного средства
1	Общая характеристика переговорного процесса: специфика управления конфликтами в ГМУ.	Реферат Эссе Контрольная работа
2	Организация и	Проблемные вопросы Рефераты

	проведение переговоров	Контрольная работа
3	Стратегия и тактика ведения переговоров и управления конфликтами.	Проблемные вопросы Рефераты

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль:			
-устный опрос, защита реферата, разбор кейсов	2, 4, 9, 12, 15, 16 недели	5 баллов	30 баллов
- написание эссе	6, 13 недели	5 баллов	10 баллов
- письменная контрольная работа (темы 1-3)	3 неделя	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа-тестирование (темы 4-5)	7 неделя	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)	17 неделя		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)			100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Текущий контроль

При оценивании устного опроса на практическом занятии учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании письменной контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

Критерии оценки контрольной работы (тестирования): за каждое верно выполненное тестовое задание выставляется 1 балл, за неверно выполненное тестовое задание – 0 баллов.

Критерии оценки реферата

Знания и умения на уровне требований стандарта дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей – 2 балла.

Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов) – 2 балла.

Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению) – 2 балла.

Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов) – 2 балла.

Использование литературных источников – 1 балл.

Культура оформления материалов работы – 1 балл.

Критерии оценки защиты реферата

Владение содержанием реферата (*К оценивания = 0,5*)

Полнота и грамотность ответов на вопросы при защите (*К оценивания = 0,5*)

Максимальная оценка по каждому критерию - 10 баллов. Для выставления окончательной оценки за защиту реферата: определяется балл каждого критерия, который умножается на соответствующий коэффициент оценивания (*К оценивания*); полученные с учетом коэффициента оценивания баллы каждого критерия суммируются, и определяется итоговый балл за защиту реферата.

Критерии оценки эссе

<i>Критерий</i>	<i>Требования к студенту</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Знание и понимание теоретического материала.	<ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы. 	2 балла
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); - обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; - дает личную оценку проблеме; 	4 балла
Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. 	3 балла
Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным требованиям. 	1 балл

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

1. Гайдаенко Шер, Н. И. Формирование системы альтернативных механизмов разрешения споров: бесконфликт. общество как основа противодейст. корруп.: Науч.-практ. пос./ Н.И. Гайдаенко Шер. - Москва : ИНФРА-М: ИЗиСП, 2015. - 176 с. ISBN 978-5-16-010369-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/485902>

2. Глазырин, Т. С. Конфликт интересов на гос. службе, а также в деятельности организаций: причины, предотвращение, урегулиров.: Науч.-практ. пос. / Глазырин Т.С., Козлов Т.Л., Колосова Н.М. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016-224 с.(ИЗиСП)(П)ISBN 978-5-16-012101-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/553690>

3. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0430-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/218153>

4. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе / Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. - Москва :Дашков и К, 2018. - 284 с.: ISBN 978-5-394-02053-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/415182>

дополнительная:

5. Василенко, А. Ю. Рабочая тетрадь «Психология конфликта» / Василенко А.Ю. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 52 с. ISBN 978-5-16-105577-9 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/760137>
6. Москвин, В. А. Анатомия трудового конфликта : практическое пособие / В.А. Москвин. - Москва : КУРС : НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 150 с. - ISBN 978-5-905554-68-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1017289>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 SAGE Journals
 Taylor and Francis
 JSTOR

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины указывается необходимое для обучения лицензионное программное обеспечение (из рекомендованного списка), оборудование, демонстрационные приборы, мультимедийные средства, учебные фильмы, тренажеры, требования к аудиториям – компьютерные классы, академические или специально оборудованные аудитории и лаборатории, наличие доски и т.д.

Например:

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

При проведении занятий без специального ПО (только демонстрация презентаций, пп.3-9 необходимо удалить)

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Adobe Master Collection
4. AutoCAD
5. Archicad
6. SPSS Statistics
7. ОС «Альт Образование»
8. Visual Studio
9. Adobe Creative Cloud
10. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тематика заданий текущего контроля

1. Интернационализация функциональной деятельности структур государственного и муниципального управления: многообразие форм участия государственных служащих в международных переговорах.
2. Роль межкультурной, коммуникативной компетентности в современном менеджменте деловых, международных переговоров.
3. Социальные технологии подготовки к переговорному процессу.
4. Виды переговоров: с установкой на сотрудничество и в рамках конфликтных отношений.
5. Виды коммуникации с партнерами по переговорам.
6. Протокол приема зарубежной делегации.
7. Структура переговорного процесса.
8. Стратегия и тактика переговорного процесса.
9. Специфика ведения переговоров в экстремальной ситуации (ЧС).
10. Социальные технологии урегулирования крупномасштабных региональных конфликтов.
11. Медиаторство: роль медиатора и функции посреднической деятельности на переговорах.
12. Социально-психологические аспекты организации межличностной, межкультурной коммуникации на переговорах.
13. Социально-психологические приемы общения на переговорах: невербальные средства общения на переговорах.
14. Специфика невербальных и паралингвистических компонентов и средств общения в различных этнических культурах.
15. Этноэтикет социально структурированного общения на переговорах с представителями разных народов (по выбору магистранта).
16. Региональная и национальная специфика организации и проведения переговоров (регионо по выбору магистранта).
17. Чжимао: стратегемы и тактические приемы ведения переговоров китайской дипломатии.
18. Универсальная субкультура организации переговорного процесса.
19. Концептуальные подходы к социологическому анализу проблем социального управления в конфликтах.
20. Международно-политические конфликты в условиях современной глобализации: возможности организации социального партнерства с НПО.
21. Механизм социально-политической мобилизации социальной, этнической и профессиональной идентичности в современных конфликтах.
22. Организация переговоров и управление конфликтами с участием международных и неправительственных правозащитных организаций, представляющих интересы иммигрантов.
23. Международный опыт противодействия социально-правовой анонии и дискриминации гражданского населения в локальных конфликтах.
24. Социально-политические проблемы обеспечения национальных интересов в процессе международных переговоров по урегулированию конфликтов.
25. Социальные технологии урегулирования “конфликта идентичностей”.
26. Конфликт как инструментальное средство структурирования социальных и политических отношений в ГМУ.

27. Потенциал конфликтности реализации принципа самоопределений наций в полиэтнических государствах: переговоры как политический путь урегулирования конфликтов.

28. Социально-нормативная основа деятельности по организации переговоров и урегулированию региональных конфликтов/Международный опыт обеспечения безопасности гражданского населения в локальных конфликтах: переговоры в процессе урегулирования конфликта.

29. Роль информационных технологий СМИ в политико-идеологической мобилизации массового сознания: актуализации участия в урегулировании международно-политических конфликтов.

30. Социальные технологии и политические способы урегулирования межэтнических конфликтов: путь переговоров и медиаторства, “народная дипломатия”.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (*модуль*) реализуется на *факультете* управления *кафедрой государственного и муниципального управления*.

Цель и задачи дисциплины: формировать и развить у магистрантов навыки коммуникационной, конфликтологической, социокультурной компетентности для участия в обеспечении эффективного государственного и муниципального управления, организации и проведения деловых переговоров, в том числе и по предупреждению, оказанию посредничества в урегулировании конфликтов.

Прикладной характер направленности курса значим для подготовки магистрантов к будущей работе в самых различных отраслях, как в системе государственной и муниципальной службы, так и в бизнес - структурах, международных и российских, правительственных и неправительственных организациях.

Процесс изучения дисциплины направлен на развитие **компетенций**:

ОПК-8.1 Демонстрирует способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации.

ОПК-8.2 Демонстрирует способность организовать взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами местного самоуправления.

В результате изучения дисциплины магистрант должен:

Знать:

- основные понятия социального менеджмента и социальных технологий переговорного процесса и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления;
- основы дипломатического протокола, межкультурной и межличностной коммуникации, этикета;
- специфику подготовки в рабочих группах процедурного соглашения по организации переговорного процесса;
- роль основных каналов информации и коммуникации в обеспечении переговорного процесса и управления конфликтами;
- основные виды стратегии и тактические приемы ведения эффективных переговоров по урегулированию конфликтов;
- этнокультурную, профессиональную специфику общения и этнопсихологические ресурсы позиционирования участников переговоров из разных стран и регионов мира;
- основные способы достижения консенсуса, модели и средства урегулирования конфликтов, достижения взаимовыгодных интересов в переговорном процессе.

Уметь:

- использовать в процессе подготовки и проведения переговоров основные разновидности, каналы и средства коммуникации по обеспечению связей с общественностью;
- анализировать и верифицировать получаемую информацию и адекватно использовать ее для отстаивания интересов своей делегации на переговорах;
- согласовывать личные, корпоративные и национальные интересы, работая в команде/делегации;
- способствовать позитивному восприятию личного имиджа, имиджа организации, страны, которую представляет в переговорном процессе;
- следовать статусно - ролевым нормам представительства, предписаниям этикета в процессе переговоров;

Владеть:

- основными навыками эффективной организации и ведения переговорного процесса;
- процедурами обмена, верификации информации, согласования и обеспечения мер конфиденциальности в процессе деловых переговоров и управления конфликтами;
- основными навыками участия в переговорах и урегулирования конфликтов, усваивая их в учебно-образовательном процессе, в дискуссиях, деловых, имитационно- ролевых играх;
- компетенциями по обеспечению и фиксации всех видов деловой коммуникации с партнерами: горизонтальных рабочих контактов и переговоров в процессе общения по служебным телефонам, мобильному телефону, переписки по электронной почте, факсу, телексу;
- навыками организации переговоров, в соответствии с правилами делового общения и элементами дипломатического протокола;
- навыками единой евроатлантической субкультуры ведения переговорного процесса и представлениями о специфических проявлениях национальных, региональных, этнокультурных стилей и различий в поведении участников переговоров.

Рабочей программой предусмотрены **текущий контроль** успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине, проводимая в форме **зачёта**.

Текущий контроль успеваемости осуществляется по результатам работы студентов на лекциях с применением техники обратной связи, элементами дискуссии, полемики, разбором конкретных ситуаций; в форме опроса, оценки докладов и сообщений (выступлений) студентов на семинарских занятиях, выполнения ими творческих заданий (написание эссе), домашних контрольных работ (для обучающихся по очно-заочной форме)

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет **_3** зачетных единиц.