

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

22.02.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.2.3 Технологии публичного управления

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление и экономика в государственном и  
муниципальном секторе

Курс 2  
Семестр 4

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	36	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	36	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	72	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	36	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	4	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Е.Г. Букатина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра управления и права

22.02.2023	протокол №	6	(наименование кафедры)
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Царегородцева Елена Леонидовна, Заместитель начальника управления,  
начальник отдела государственной гражданской службы и кадров управление  
государственной гражданской службы, кадров и государственных наград Главы Республики  
Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /И.Р. Валиева/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-2 Способен планировать и организовывать деятельность органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, коммерческих и некоммерческих организаций	ПК 2.1 Использует современные технологии публичного управления в организационно-управленческой, проектно-аналитической деятельности.	<b>знания:</b> основных подходов и технологий к планированию, контролю и анализу организации деятельности органов и организаций государственного и муниципального управления <b>умения:</b> оценивать и планировать деятельность органов и организаций государственного и муниципального управления <b>навыки:</b> анализа и планирования деятельности органов и организаций государственного и муниципального управления
	ПК 2.2 Понимает содержание, смысл, основных целей, социальной значимости профессии государственного и муниципального управления, стремится к улучшению этого понимания через использование знаний в своей деятельности	<b>знания:</b> приемов и методов по оценке социальной значимости профессии государственного и муниципального управления <b>умения:</b> всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения социальной значимости профессии государственного и муниципального управления <b>навыки:</b> понимания социальной значимости своей профессии с помощью технологий публичного управления

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих практиках: Преддипломная практика (ПК-2), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (ПК-2), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (рассредоточенная) (ПК-2); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-2)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: задания, классическая лекция

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Развитие, предупреждение и урегулирование конфликтов и стрессов</b>	<b>108</b>	ПК-2
Лекция. Технологии формирования основ конфликтологии. Характеристика конфликтов	4	
Практическое занятие. Технологии формирования основ конфликтологии. Характеристика конфликтов	4	
Лекция. Технологии развития, предупреждения и урегулирования конфликтов	4	
Практическое занятие. Технологии развития, предупреждения и урегулирования конфликтов	2	
Лекция. Конфликты в организации	4	
Практическое занятие. Конфликты в организации	2	
Лекция. Источники конфликтов и стрессов	2	
Практическое занятие. Источники конфликтов и стрессов	2	
Лекция. Стратегические технологии разрешения конфликтов	4	
Практическое занятие. Стратегические технологии разрешения конфликтов	4	
Лекция. Сотрудничество при преодолении конфликтов	2	
Практическое занятие. Сотрудничество при преодолении конфликтов	2	
Лекция. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	2	
Практическое занятие. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	4	
Лекция. Нормативное регулирование и роль руководителя в управлении конфликтами	2	
Практическое занятие. Нормативное регулирование и роль руководителя в управлении конфликтами	2	
Лекция. Внутриличные конфликты	2	
Практическое занятие. Внутриличные конфликты	4	
Лекция. Конфликты в семье, их влияние на рабочие процессы в организации	2	
Практическое занятие. Конфликты в семье, их влияние на рабочие процессы в организации	2	
Лекция. Формула конфликта	4	
Практическое занятие. Формула конфликта	4	
Лекция. Организация и проведение переговорного процесса, как технология управления	4	
Практическое занятие. Организация и проведение переговорного процесса, как технология управления	4	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение проработка конспектов лекций; изучение литературы; подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий	36
Иная контактная работа:	0

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины Технологии публичного управления рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине Технологии публичного управления, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины Технологии публичного управления.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины Технологии публичного управления, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины Технологии публичного управления, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе.

Формами промежуточной аттестации по дисциплине Технологии публичного управления является зачет

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Волков, Александр Витальевич. Конфликтология [Текст] : конспект лекций / А. В. Волков. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2005. - 51 с. Экземпляры: всего 142.	142
2.	Волков, Александр Витальевич. Конфликтология [Текст] : практикум / А. В. Волков, Е. Г. Букатина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 53 с. Экземпляры: всего 39.	39 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Volkov_konfliktologija.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Volkov_konfliktologija.pdf</a>
3.	Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Текст] : [теория и практика : учебник для студентов, аспирантов, преподавателей вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. 5-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург: Питер, 2013. - 503 с. ISBN 978-5-496-00113-7. Экземпляры: всего 24.	24
4.	Букатина, Екатерина Геннадьевна. Технологии	15 /

	публичного управления [Текст] : практикум : для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" / Е. Г. Букатина, С. В. Краснова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2020. - 121 с. ISBN 978-5-8158-2169-9. Экземпляры: всего 15.	<a href="https://portal.volgatech.net/books/Bukatina_Tekhnologii_publichnogo_upravleniya_2020.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Bukatina_Tekhnologii_publichnogo_upravleniya_2020.pdf</a>
5.	Фелау, Эберхард Г. Конфликты на работе [Текст] : как их распознавать, разрешать, предотвращать / Эберхард Г. Фелау ; [пер. с нем. Е. А. Зись]. 6-е изд., стер. Москва: Омега-Л, 2013. - 128 с. ISBN 978-5-370-02757-4. Экземпляры: всего 22.	22
6.	Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учебник / Сорокина Е. Г., Вдовина М. В. 3-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 284 с. ISBN 978-5-394-03557-9.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277310">https://e.lanbook.com/book/277310</a>
7.	Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Шарков Ф. И., Сперанский В. И., Шаркова Ф. И. 4-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 240 с. ISBN 978-5-394-04322-2.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277394">https://e.lanbook.com/book/277394</a>
8.	Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Шарков Ф. И. Москва: Дашков и К, 2021. - 488 с. ISBN 978-5-394-04366-6.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229379">https://e.lanbook.com/book/229379</a>
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	508 (I)	ПК RAY B314,3.(клав.,мышь оптич.,пачкорд,ИДТО ,монитор 21,5 " View Sonic VA2248-LEG (2), Проектор мультимедийный Hitachi CP-X 444 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft

			Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
--	--	--	---

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/ или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Тест.

**1. Кто из мудрецов в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты порождают, в первую очередь, неравенство и несхожесть людей.**

- а. Платон
- б. Аристотель
- в. Конфуций
- г. Кант

**2. Коллективизм в его примитивной, грубой, а нередко принудительной форме долгое время, вплоть до эпохи**

**Возрождения, преобладал в общественных связях и освящался:**

- а. религией
- б. философией
- в. наукой
- г. естествознанием

**3. Фундамент конфликтологии закладывался при участии основателей социологии:**

- а. Адама Смита, Джона Локка, Платона
- б. Конфуция, Аристотеля, Макса Вебера
- в. Томаса Мора, Фрэнсиса Бэкона, Альфреда Адлера
- г. Огюста Конта, Карла Маркса, Герберта Спенсера

**4. По коммуникативной направленности конфликты делятся на:**

- а. конструктивные и деструктивные
- б. горизонтальные, вертикальные, смешанные
- в. открытые и скрытые
- г. антагонистические и компромиссные

**5. Одной из функций конфликта является:**

- а. активизация социальных связей
- б. анализ и оценка конфликтов
- в. определение социального статуса
- г. урегулирование разногласий

**6. Три основных фактора, порождающие конфликт:**

- а. статус человека, манера общения, индивидуальность
- б. сами люди, совокупность социальных связей, условия функционирования организации
- в. враждебность, стечение определенных обстоятельств, ухудшение морально – психологической атмосферы
- г. общество, противоположность интересов, ослабление организованности и единства коллектива.

**7. Какой конфликт возникает при разногласии в мотивации деятельности разных групп работников, ухудшением их статусного положения?**

- а. социально – трудовой
- б. организационный
- в. эмоциональный
- г. конфликт ценности

**8. Причиной конфликта внутри подразделения может стать:**

- а. уход персонала от ответственности
- б. неадекватная реакция персонала на передачу полномочий, какого – либо из сотрудников
- в. передача персоналу информации
- г. внимательность персонала к выполнению работы

**9. Какой стиль характеризуется явным отсутствием желаний сотрудничать и приложить активные усилия для осуществления собственных и чужих интересов, стремление уйти от конфликта?**

- а. Компромисс



- б. Сотрудничество
- в. Конфронтация
- г. Уклонение

### Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей XIX—XX вв., внесших заметный вклад в разработку теории конфликтов.

2. Укажите особенности концепции А. Турена и всеобщности социального конфликта.
3. Охарактеризуйте основное отличие «общей теории конфликта» К. Боулдинга от других концепций конфликта.
4. Изложите сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
5. Какие принципы положены в основу концепции конфликтной модели общества Р. Дарендорфа?
6. Дайте определение конфликта.
7. Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?
8. Перечислите основные функции конфликта.
9. Что характерно для функционально-позитивного конфликта организации?
10. Каковы негативные последствия конфликта в организации?
11. Определите значение классификации конфликтов.
12. Назовите основные признаки, типы и виды, по которым группируются конфликты в организациях.
13. Укажите на различия в содержании понятий «индивид», «личность» и «индивидуальность».
14. Какие качества личности относят к интеллектуальным, волевым и эмоциональным?
15. Как темперамент и характер человека влияют на его конфликтность?
16. Охарактеризуйте взаимосвязь социального статуса и социальных ролей личности.
17. Дайте определение социальной группы и ее разновидностей.
18. Что составляет основу социально-психологического климата трудового коллектива?
19. Назовите основные источники конфликтов в организации.
20. К чему сводятся непосредственные причины возникновения организационных, эмоциональных и социально-трудовых конфликтов?
21. Что общего и в чем заключаются различия между конфликтами потребностей, интересов и ценностей?
22. Раскройте взаимозависимость стрессов и конфликтного поведения людей.
23. Укажите на отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта.

24. В чем заключается значение составления карты конфликта?
25. Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры.
26. Что такое инцидент?
27. Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта.
28. Какие требования предъявляются к анализу и оценке последствий конфликта?
29. Какие методы наиболее широко применяются для профилактики конфликтов в организациях?
30. Укажите основные этапы прохождения примирительных процедур при трудовых спорах (конфликтах).
31. Какой законодательный акт регулирует порядок разрешения коллективных трудовых споров в Российской Федерации?
32. Назовите основные правила общения, которых следует придерживаться при осуществлении примирительных процедур.
33. Какие массовые мероприятия вправе проводить работники организации в поддержку своих требований при разрешении коллективного трудового спора?
34. Охарактеризуйте основные особенности забастовки как крайней формы социально-трудового конфликта.
35. Что означает стиль поведения в конфликтах?
36. Охарактеризуйте по отдельности уклонение, приспособление, конфронтацию, сотрудничество, компромисс как стили конфликтного поведения.
37. В чем заключается значение сетки (модели) Томаса—Килменна для классификации стилей поведения в конфликтах?
38. Укажите на взаимосвязь стилей конфликтного поведения и способов разрешения конфликтов.
39. Какие обстоятельства следует учитывать при определении стратегии разрешения конкретного конфликта?
40. Охарактеризуйте условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества.
41. В чем заключается роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов?
42. Каковы возможности трудового коллектива влиять на конфликтное поведение своих членов?
43. Чем определяется цель и содержание социального партнерства?
44. Назовите основные правовые акты, устанавливающие принципы и нормы социального партнерства в РФ, участия работников, профсоюзов и работодателей в разрешении трудовых конфликтов.
45. Каково значение групповых норм для профилактики конфликтов?
46. Дайте характеристику нравственных и других норм общественного поведения, используемых при урегулировании конфликтов.
47. Каковы особенности механизма воздействия правовых норм на конфликтное поведение?
48. Назовите основные документы, оформляемые при осуществлении примирительных

процедур между конфликтующими сторонами.

49. Какое место в системе управления организацией и ее персоналом занимает управление конфликтами и стрессами?
50. Укажите основные функции управления конфликтами и стрессовыми состояниями.
51. Какими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию?
52. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами.
53. В чем проявляются отрицательные последствия стрессов?
54. Что необходимо предпринимать для нейтрализации стрессов?
55. Кто может оказывать влияние на развитие конфликта и участвовать в управлении им?
56. Укажите основные причины, в силу которых руководитель становится непосредственным участником конфликта.
57. Какое значение для управления конфликтами и стрессами имеет правовая культура руководителя?
58. Назовите задачи и функции руководителя, выступающего посредником в конфликте между своими подчиненными.
59. Каковы основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликтов?
60. В чем проявляется значимость личного примера руководителя при урегулировании социально-трудовых конфликтов?