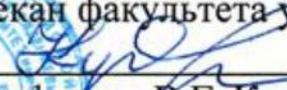


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

 **УТВЕРЖДАЮ**
Декан факультета управления

профессор В.Г. Кудряков
21 апреля 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

МЕХАНИЗМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Направление подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность
**«Государственное и муниципальное
управление»**

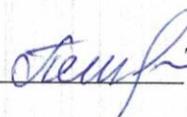
Уровень высшего образования
магистратура

Форма обучения
Очная, заочная

Краснодар 2020

Рабочая программа дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления» разработана на основе ФГОС ВО 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 26 ноября 2014 г. N 1518.

Автор:
к.пс.н, доцент каф. педагогики
и психологии


Т.В. Петренко

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 30.03.2020 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой
педагогики и психологии,
д.ист.н., профессор


В.А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления 20.04.2020 г., протокол № 5.

Председатель
методической комиссии,
к.э.н., доцент


М.А. Нестеренко

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы,
д.э.н., профессор


М.В. Зелинская

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления» являются формирование комплекса знаний по теории анализа, управления конфликтами в современном государственном и муниципальном управлении, прежде всего в Российской Федерации, а также практических навыков разработки оптимальных моделей управления конфликтами на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Задачи:

- помочь обучающимся осмыслить закономерности формирования конфликтных ситуаций на государственном и муниципальном уровнях;
- рассмотреть содержание и особенности процессов протекания конфликтов на государственном и муниципальном уровнях, зависимость от социальных процессов;
- сформировать у обучающихся знание и умения реализации моделей управления конфликтами через механизмы государственной политики, современные методы диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методы принятия решений и их реализации на практике;
- вооружить обучающихся навыками владения инструментами и методами диагностики и разработки программ управления конфликтами при руководстве коллективом.

2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОК-2 Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

ОПК-3 Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ПК-5 Владение современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике.

3 Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

«Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления» является дисциплиной вариативной части ОПОП ВО по направлению 38.04.04 Государственное и муниципальное управление направленность «Государственное и муниципальное управление».

4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
Контактная работа	35	11
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	34	10
— лекции	10	2
— практические	24	8
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
Самостоятельная работа	73	97
Итого по дисциплине	108	108

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемого курса обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается: в очной форме: 1 курс, 1 семестр,

в заочной форме: 1 курс, 2 семестр.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Предмет и объект конфликтологии Понятие о конфликте Причины возникновения конфликтов Общее представление о видах конфликта	ОК-2 ОПК-3 ПК-5	1	2	4	14
2	Конфликты в	ОК-2	1	2	4	14

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче ские занятия	Самостоят ельная работа
	государственно- административной сфере Разновидности конфликтов в государственно- административной сфере Конфликты интересов в управлении Трудовые конфликты Национально-этнические конфликты	ОПК-3 ПК-5				
3	Управление конфликтами в государственно- административной сфере Конфликтный потенциал государственной службы Совершенствование стиля деятельности государственных институтов как средство управления конфликтами Оптимизация управленческих решений по разрешению конфликтов в государственной службе	ОК-2 ОПК-3 ПК-5	1	2	6	15
4	Механизмы разрешения конфликтами в государственном управлении Диагностика конфликта в административной сфере Превентивные меры по профилактике конфликтов в государственном управлении Переговоры как метод разрешения конфликтов	ОК-2 ОПК-3 ПК-5	1	2	6	16
5	Психологические аспекты управления конфликтами в государственной службе Конфликты в отношениях руководителя и подчиненного Манипулирование в управлении как источник конфликтов в отношениях	ОК-2 ОПК-3 ПК-5	1	2	4	14

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче ские занятия	Самостоят ельная работа
	руководителя и подчиненного Применение власти как психологический механизм управления конфликтом					
Итого				10	24	73

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче ские занятия	Самостоят ельная работа
1	Предмет и объект конфликтологии. Понятие о конфликте Причины возникновения конфликтов Общее представление о видах конфликта Конфликты в государственно- административной сфере Разновидности конфликтов в государственно- административной сфере Конфликты интересов в управлении Трудовые конфликты Национально-этнические конфликты	ОК-2 ОПК-3 ПК-5	2	2	2	22
2	Управление конфликтами в государственно- административной сфере Конфликтный потенциал государственной службы Совершенствование стиля деятельности государственных институтов как средство управления конфликтами Оптимизация управленческих	ОК-2 ОПК-3 ПК-5	2		2	25

№ п/п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче ские занятия	Самостоят ельная работа	
	решений по разрешению конфликтов в государственной службе						
3	Механизмы разрешения конфликтами в государственном управлении Диагностика конфликта в административной сфере Превентивные меры по профилактике конфликтов в государственном управлении Переговоры как метод разрешения конфликтов	ОК-2 ОПК-3 ПК-5	2		2	25	
4	Психологические аспекты управления конфликтами в государственной службе Конфликты в отношениях руководителя и подчиненного Манипулирование в управлении как источник конфликтов в отношениях руководителя и подчиненного Применение власти как психологический механизм управления конфликтом	ОК-2 ОПК-3 ПК-5	2		2	25	
Итого					2	8	97

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : метод. указания по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы обучающихся / сост. Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 25 с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_Mekhanizmy_razr.pdf
2. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 17 с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_ZFO_Mekh_razr.pdf

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Номер семестра*	Этапы формирования компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОП ОК-2; ОК-3; ПК-5
ОК-2 Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	
1	<i>Б1.В.08 Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления</i>
2	Б1.Б.01 Управленческая экономика
4	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ОК-3 Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
1	<i>Б1.В.08 Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления</i>
1	Б1.В.09 Теория организации и организационное поведение
1	Б1.В.ДВ.03.01 Государственная этика и культура
1	Б1.В.ДВ.03.02 Имидж государственного и муниципального служащего
2	Б1.Б.05 Педагогика и психология высшей школы
2	Б1.В.02 Местное самоуправление и муниципальный менеджмент
3	Б1.В.12 Кадровая политика и кадровый аудит
4	Б2.В.02.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
4	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-5 Владение современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике	
1	<i>Б1.В.08 Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления</i>
2	Б1.В.04 Управление инвестиционной деятельностью в муниципальном образовании
2	Б1.В.07 Современные механизмы противодействия коррупции
2	Б1.В.ДВ.05.01 Программирование и планирование развития территории
2	Б1.В.ДВ.05.02 Планирование в системе государственного и муниципального управления
3	Б1.Б.02 Стратегическое управление
4	Б2.В.02.03(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)
4	Б2.В.02.04(П) Преддипломная практика
4	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

*Этап формирования компетенции соответствует номеру семестра

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

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ОК-2 Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения					
<p>Нормы этики делового общения</p> <p>Основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, экономики труда, безопасных условий труда</p> <p>Уметь:</p> <p>Соблюдать нормы этики делового общения. Представлять интересы организации и вести переговоры с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, взаимодействовать с государственными организациями</p> <p>Определять, анализировать, моделировать и выстраивать внутренние коммуникации персонала.</p> <p>Применять методы управления межличностными</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными и недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	<p>реферат</p> <p>доклад</p> <p>кейс-задания</p> <p>тестовые задания</p> <p>Вопросы и задания для проведения зачета</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой.					
ОПК-3 Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия					
<p>Знать: Основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, экономики труда, безопасных условий труда Основы административного законодательства в области управления персоналом и ответственности и должностных лиц Нормы этики делового общения</p> <p>Уметь: Организовывать работу персонала структурного подразделения Определять задачи персонала структурного подразделения, исходя из целей и стратегии организации</p> <p>Навыки Применять методы управления межличностными</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	<p>реферат доклад кейс-задания тестовые задания Вопросы и задания для проведения зачета</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ми отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой Определять, анализировать, моделировать и выстраивать внутренние коммуникации персонала					
ПК-5 Владение современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике					
Знать: Методы управления развитием и эффективностью организации, анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности Методы оценки работы структурных подразделений, результатов труда персонала Методы анализа социальных программ и определения их экономической эффективности Основы управления социальным развитием Методы проведения социологических исследований,	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	реферат доклад кейс-задания тестовые задания Вопросы и задания для проведения зачета

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» минимальный не достигнут	«удовлетворительно» минимальный (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
изучения общественного мнения Уметь: Разрабатывать стратегии и политику в управлении персоналом Навыки: Применять методы управления межличностными отношениями, формирования команд,					

7.3 Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценки знаний, умений и навыков

Темы рефератов

Тема 1. Конфликт в государственной сфере: понятие, виды, содержание, проблемы

1. Конфликты между государством и обществом (проблема легитимности);
2. Конфликты между различными ветвями власти (законодательной, исполнительной и судебной);
3. Конфликты между государством и отдельными институтами политической системы (например, между государством и политической партией);
4. Конфликты между государственно-правовой системой и оппозицией, стремящейся эту систему изменить;
5. Конфликты между государством и личностью (проблемы соблюдения прав человека).

Тема 2. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов

1. Проблема управления конфликтами в психологической науке (Дж. Морено, П. Сорокин).
2. Основные идеи современного подхода к управлению конфликтами и главные направления исследований (М. Дойч).

3. Основные понятия управления конфликтами (профилактика конфликтности, управление конфликтами, урегулирование конфликта, разрешение конфликта, завершение конфликта, достижение согласия).

4. Управление конструктивным и деструктивным развитием конфликтов. Неуправляемые конфликты. Трудно разрешимые конфликты. Зрелость конфликта

Тема 3. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении

1. Рычаги вертикального давления, персональная ответственность, реорганизации административной структуры, кадровые назначения

2. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов, образование различного рода союзов и партий, активного влияния на законотворческий процесс, развитие навыков использования судебных инстанций, формирование определенного общественного климата)

Тема 4. Технологии контроля и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления

1. Контроль либо управление.

2. Превентивные меры (выявление конфликтогенных факторов, анализ, попытки не допустить приобретения спором разрушительных форм.

3. Осуществление конкретных процедур и действий по целенаправленной модификации поведения конфликтующих сторон и т.д.

Тема 5. Социальные аспекты управления конфликтами в государственной службе

1. Диагностика конфликтов

2. Профилактика конфликтов

3. Оптимизация управленческих решений по разрешению конфликтов в государственной службе

Темы докладов

1. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.

2. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.

3. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.

4. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.

5. Проблема конфликтных личностей.

6. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.

7. Проблема конфликтных личностей

8. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».

9. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

10. Особенности трудовых конфликтов в организации.

11. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.

12. Технология управления процессом протекания конфликта.

13. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
14. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
15. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
16. Роль юмора в предупреждении конфликтов.
17. Особенности разрешения групповых конфликтов.
18. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
19. Особенности разрешения семейных конфликтов.
20. Тактические приемы ведения переговоров.
21. Особенности подготовки к переговорам.

Кейс-задания

Задание 1.

В подмосковном поселке Котельники орган местного самоуправления осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией и законодательством РФ.

Формами местного самоуправления являются: референдум, сход, выборы органов и должностных лиц местного самоуправления, территориальное общественное самоуправление.

Структура органов местного самоуправления определяется местным сообществом муниципального образования самостоятельно и закрепляется в уставе муниципального образования в соответствии с законодательством.

В сентябре 1996 года прошли выборы Главы поселка и представительного органа. Была разработана структура муниципального образования «Поселок Котельники» и утверждено штатное расписание, в соответствии с которым был набран штат сотрудников в администрацию, часть сотрудников перешла из предыдущего состава. В администрации работают 45 человек. Коллектив сложился достаточно дружный, молодой, сплоченный. В структуре администрации предусмотрены должности первого заместителя главы администрации и три его зама: по экономическим, социальным и финансовым вопросам.

Первый заместитель главы администрации Петров В.В. работает в администрации 7 лет, работу знает хорошо, пользуется уважением у сотрудников.

Заместителем главы администрации по финансовым вопросам работает Сидорова А.А., которая трудится в администрации уже 6 лет, пришла из Федерального казначейства на должность главного бухгалтера и вскоре была назначена заместителем главы администрации. Сидорова является грамотным специалистом, хорошо владеющим информацией по законодательной базе.

Заместителем главы администрации по социальным вопросам является Глазкова В.В., работающая в администрации 16 лет. В свое время Глазкова была избрана секретарем исполкома и осталась на долгие годы в администрации. У нее большой опыт работы, знание людей из данного

округа, она квалифицированно разбирается в вопросах социальной защиты и помощи населению.

Должность заместителя главы администрации по экономическим вопросам долгое время была свободной в связи с тем, что не могли подобрать соответствующего специалиста (рядом находится Москва и жители района традиционно ориентируются на работу в столице).

Год назад, наконец, был найден специалист — Иванова Р.Р. Она пришла из комитета по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Московской области. Выбор был остановлен на ней, потому что ее профессионализм соответствовал тому кругу вопросов, которые предполагается решать на должности главы администрации по экономике в современных условиях. Кроме того, Иванова, являлась жительницей поселка.

Коллектив принял Иванову хорошо, с уважением к ее предыдущей деятельности. Но с течением времени в коллективе стали появляться конфликтные ситуации: сначала

незначительные, потом все серьезнее. Один из конфликтов возник при перераспределении должностных обязанностей между Сидоровой и Ивановой.

Так как, Сидорова работала давно, а должность зама по экономике была вакантна, то Сидорова выполняла часть этих функций. В этой связи при определении круга обязанностей Ивановой Сидорова заявила, что те организации, с которыми у нее налажены контакты и вопросы решаются нормально, должны остаться за ней, а Иванова пусть сама устанавливает отношения с теми организациями, где данная работа не проводилась. Однако Иванова не стала проводить изменений в работе и продолжила работу с уже охваченными организациями. Появились случаи, когда Иванова брала отчеты у Сидоровой, обобщала данные и докладывала руководству о проделанной работе.

На одном из совещаний Сидорова возмутилась подобными действиями Ивановой и выступила. Иванова стала достаточно эмоционально доказывать, что она более компетентна в подобных вопросах. Разгорелся спор, который прекратил первый заместитель главы администрации. Однако конфликт происходил на совещании, на котором присутствовало много сотрудников, в результате в конфликт были втянуты сотрудники этих подразделений. Обстановка в двух подразделениях администрации существенно затрудняет дальнейшую работу всех подразделений.

Вопросы по ситуации:

1. Определите объективные причины создавшейся конфликтной ситуации.
2. Интересы каких групп и сотрудников задействованы, какие защитные механизмы были включены и у кого при создавшейся ситуации?
3. В чем состоят субъективные причины конфликтной ситуации?
4. Как сказалась конкуренция отношений на формировании конфликта?

Тестовые задания

Предмет конфликта – это

- А. противоречие, проблема ради разрешения которых стороны вступили в противоборство
- В. то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты
- С. это глубоко скрытое ядро проблемы

Объект конфликта – это

- А. это глубоко скрытое ядро проблемы
- В. оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)
- С. то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

Участники конфликта - это

- А. оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)
- В. побудительные причины, поводы к вступлению в конфликт., связанные с удовлетворением
- С. то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

Мотивы сторон – это

- А. побудительные причины, поводы к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонентов
- В. то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты
- С. действующие лица

Цели конфликтующих сторон - это

- А. то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты
- В. это глубоко скрытое ядро проблемы
- С. оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)

Конструктивные функции конфликта

- А. Высвечивает проблемы
- В. служит средством самоутверждения личности
- С. появляется предвзятое отношение к оппоненту.
- Д. сопровождается психическим и физическим насилием

Деструктивные функции конфликта

- А. появляется предвзятое отношение к оппоненту
- В. может сопровождаться психическим и физическим насилием
- С. служит средством самоутверждения личности
- Д. высвечивает проблемы

Предконфликт состоит из этапов:

- A. Возникновение предконфликтной ситуации
- B. Возникновение объективной конфликтной ситуации
- C. Осознание объективной конфликтной ситуации
- D. Попытки разрешения объективной конфликтной ситуации неконфликтными способами

Стадии предконфликтной ситуации

- A. накопление обид
- B. рост недоверия
- C. уменьшение контактов
- D. предъявление претензий

С конфликтами связаны

- A. неприятные переживания, потеря психического равновесия
- B. выраженное или скрытое недовольство людей друг другом
- C. чувство радости, чувство долга, чувство страха
- D. улучшение контактов между субъектами

Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

- A. неврастения, эйфория, болезнь
- B. компромисс, идеализация
- C. уход, проекция

Результатом разрешения конфликта может быть:

- A. победа, компромисс или подавление
- B. дальнейшее взаимопонимание, сотрудничество
- C. пренебрежение интересами других
- D. зависть от окружающих

Инцидент - это

- A. повод для начала столкновения сторон
- B. разногласия по поводу решения проблем
- C. активно действующий субъект

Позитивные функции конфликта- это

- A. создание новых социальных норм
- B. уничтожение угрозы жизни
- C. борьба насильственными методами

Негативные функции конфликта

- A. Нестабильность
- B. Стабилизация
- C. Создание новых социальных норм

D. Увеличение связей

Важнейшая функция конфликта

- A. активизация социальных связей
- B. сигнализация об очагах социальной напряженности
- C. профилактика разрушительных противоборств.
- D. достижение интегрирующего эффекта

Стадия выявления оппонентов и причин конфликта

- A. предконфликтная
- B. конфликтная
- C. постконфликтная

Стадия резкого обострения и выхода на прямую конфронтацию

- A. конфликтная
- B. предконфликтная
- C. послеконфликтная

Стадии развития конфликта

- A. Предконфликтная стадия
- B. Собственно конфликт
- C. Разрешение конфликта
- D. Постконфликтная стадия

Объективно существующая, называемая проблема, подлежащая решению

- A. предмет конфликта
- B. масштаб противостояния
- C. конфликтное пространство

Внутренняя позиция - это

- A. цели, интересы, мотивы, находится «за кадром», не афишируется
- B. проявляется в речевом поведении, проговаривается
- C. проявляется в мнениях, пожеланиях, точках зрения

Внешняя позиция конфликта - это

- A. проявляется в речевом поведении, проговаривается
- B. проявляется в мнениях, пожеланиях, точках зрения
- C. цели, интересы, мотивы, находится «за кадром», не афишируется

Начало конфликта может быть зафиксировано в виде

- A. первых актов противодействия сторон
- B. частичной или полной нормализации отношений
- C. прекращения действий против друг друга

Окончание конфликта представляет собой

- А. прекращение действий против друг друга
- В. частичную или полную нормализацию отношений
- С. инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта

Латентный период конфликта включает

- А. возникновение проблемы, попытки решения неконфликтными способами
- В. частичную или полную нормализацию отношений
- С. инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта

Открытый период включает

- А. инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта
- В. частичную или полную нормализацию отношений
- С. возникновение проблемы, попытки решения неконфликтными способами

Послеконфликтный период включает

- А. частичную или полную нормализацию отношений
- В. инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта
- С. возникновение проблемы, попытки решения неконфликтными способами

Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля (зачета)

ОК-2 Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

Вопросы к зачету

1. Конфликт в государственной сфере: понятие, виды, содержание, проблемы
2. Конфликты между государством и обществом (проблема легитимности);
3. Конфликты между различными ветвями власти (законодательной, исполнительной и судебной);
4. Конфликты между государством и отдельными институтами политической системы (например, между государством и политической партией);
5. Конфликты между государственно-правовой системой и оппозицией, стремящейся эту систему изменить.
6. Конфликты между государством и личностью (проблемы соблюдения прав человека).
7. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов
8. Проблема управления конфликтами в психологической науке.

9. Основные идеи современного подхода к управлению конфликтами и главные направления исследований (М. Дойч).

10. Основные понятия управления конфликтами (профилактика конфликтности, управление конфликтами, урегулирование конфликта, разрешение конфликта, завершение конфликта, достижение согласия).

Тесты к зачету

1. Конфликтология наиболее верно и полно характеризуется как наука
 - о столкновениях сторон, имеющих противоположные цели, интересы, взгляды
 - о психических процессах, свойствах и состояниях человека
 - о взаимодействии групп между собой и людей в группах
2. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
 - в конце XIX века;
 - в начале XX века;
 - в 30-е годы XX века;
 - в конце 50-х годов XX века;
 - в 70-е годы XX века.
3. Становление конфликтологической практики происходит:
 - в конце XIX века;
 - в 70-е годы XX века;
 - в начале 50-х годов XX века;
 - в 30-е годы XX века;
 - в 80-е годы XX века.
4. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
 - К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
 - П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
 - Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
 - В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
 - Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса.
5. В России центр по разрешению конфликтов был создан:
 - в Москве в 1992 г.;
 - в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
 - в Сочи в 1995 г.;
 - во Владивостоке в 1993 г.;
 - в Твери в 1998 г.
6. Предметом конфликтологии являются:
 - конфликты;
 - закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
 - любые столкновения;
 - механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
 - законы противоборства субъектов социального взаимодействия.
7. Конфликт — это:
 - борьба мнений;
 - спор, дискуссия по острой проблеме;
 - противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - столкновение противоположных позиций.
8. Предмет конфликта – это
 - противоречие, проблема ради разрешения которых стороны вступили в

противоборство

- то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты
- это глубоко скрытое ядро проблемы

9. Объект конфликта – это

- это глубоко скрытое ядро проблемы
- оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)
- то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

10. Стороны конфликта - это

- оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)
- побудительные причины, поводы к вступлению в конфликт, связанные с

удовлетворением

- то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты

11. Мотивы сторон – это

- побудительные причины, поводы к вступлению в конфликт., связанные с

удовлетворением потребностей оппонентов

- то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты
- оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)

12. Цели конфликтующих сторон - это

- то, чего добиваются, к чему стремятся конфликтующие субъекты
- это глубоко скрытое ядро проблемы
- оппоненты, это все действующие лица (частные, официальные, юридические)

13. Конструктивные функции конфликта

- высвечивает проблемы
- служит средством самоутверждения личности
- появляется предвзятое отношение к оппоненту.
- сопровождается психическим и физическим насилием

14. Деструктивные функции конфликта

- появляется предвзятое отношение к оппоненту
- может сопровождаться психическим и физическим насилием
- служит средством самоутверждения личности
- высвечивает проблемы

15. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

16. Причина конфликта — это:

- противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

17. Образ конфликтной ситуации — это:

- то, из-за чего возникает конфликт;
- субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия

предмета конфликта;

истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

18. Участники конфликта — это:

субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

19. Причинами конфликта становятся

власть

материальные ресурсы

психологическая несовместимость

любая неудовлетворенность

20. Субъективная оценка поведения партнера как недопустимого относится к:

Объективным причинам конфликта

Организационно-управленческим причинам конфликта

Социально-психологическим причинам конфликта

Личностным причинам конфликта

ОПК-3 Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Вопросы к зачету

1. Управление конструктивным и деструктивным развитием конфликтов.

2. Неуправляемые конфликты.

3. Трудно разрешимые конфликты.

4. Зрелость конфликта.

5. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: рычаги вертикального давления.

6. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: персональная ответственность.

7. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: реорганизации административной структуры.

8. Механизмы разрешения конфликтов в государственном управлении: кадровые назначения.

9. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: образование различного рода союзов и партий.

10. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: активного влияния на законотворческий процесс.

Тесты к зачету:

1. Инициатор конфликта – это:

сторона, которая первой начала конфликтные действия.

лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту

лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие

субъект, который оказывает эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта

2. Лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту - это:
- инициатор
 - подстрекатель
 - организатор
 - группа поддержки
3. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:
- социологический метод;
 - метод тестирования;
 - метод картографии;
 - метод наблюдения;
 - метод эксперимента.
4. Предконфликтная ситуация — это:
- случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - причина конфликта;
5. Латентный период конфликта включает
- возникновение проблемы, попытки решения неконфликтными способами
 - частичную или полную нормализацию отношений
 - инцидент, эскалацию конфликта, завершение конфликта
6. Открытый период конфликта включает
- инцидент, эскалацию конфликта, завершение конфликта
 - частичную или полную нормализацию отношений
 - возникновение проблемы, попытки решения неконфликтными способами
7. Послеконфликтный период включает
- частичную или полную нормализацию отношений
 - инцидент, эскалацию конфликта, завершение конфликта
 - возникновение проблемы, попытки решения неконфликтными способами
8. Стадия выявления оппонентов и причин конфликта
- предконфликтная
 - конфликтная
 - постконфликтная
9. Стадия резкого обострения и выхода на прямую конфронтацию
- конфликтная
 - предконфликтная
 - послеконфликтная
10. Инцидент — это:
- истинная причина конфликта;
 - накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - то, из-за чего возникает конфликт;
 - первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу.
11. На этапе эскалации конфликта происходит:
- создание образа врага
 - демонстрация силы и угроза ее применения
 - применение насилия
 - тенденция к расширению и углублению конфликта
 - изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта

12. Формами завершения конфликта могут быть:

- затухание (угасание) конфликта
- устранение конфликта
- перерастание конфликта в другой конфликт
- эскалация конфликта

13. Внутриличностный конфликт – это конфликт

возникающий в случае столкновения мотивов, потребностей, ценностей, чувств личности

возникающий в случае столкновения потребностей разных личностей

возникающий в случае отказа личности выполнять требования группы

возникающий в случае осознания объективной конфликтной ситуации

14. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

неврастения, эйфория, болезнь

компромисс, идеализация

уход, проекция

15. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов?

З. Фрейду;

А. Адлеру;

К. Юнгу;

Э. Фромму;

К. Левину.

16. Люди, с которыми затруднено общение, конфликты с которыми легко возникают, но сложно разрешаются, называются:

конфликтными личностями

подстрекателями

пособниками

организаторами конфликта

17. Конфликт между личностью и группой – это конфликт

возникающий в случае отказа личности выполнять требования группы

возникающий в случае осознания личностью объективной конфликтной ситуации

возникающий в случае столкновения потребностей разных личностей

18. Межгрупповой – это конфликт

возникающий в случае проявления враждебности, столкновения интересов групп

возникающий в случае столкновения национально-государственных интересов

возникающий в случае столкновения потребностей разных личностей

19. Политические конфликты — это:

противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти

противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти

противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти

противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе

20. К основным, неконфликтным способам оценки результатов деятельности сотрудников относятся:

«Результат» — «Начало»

«Результат» — «Цель»

«Результат» — «Другие»

- «Результат» — «Норма»
- «Результат» — «Идеал»

ПК-5 Владение современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике

Вопросы к зачету

1. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: развитие навыков использования судебных инстанций.
2. Совершенствования стиля деятельности государственных институтов: формирование определенного общественного климата.
3. Технологии контроля и урегулирования конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
4. Контроль либо управление как прием недопущения эскалации конфликтов.
5. Превентивные меры (выявление конфликтогенных факторов, анализ, попытки не допустить приобретения спором разрушительных форм).
6. Осуществление конкретных процедур и действий по целенаправленной модификации поведения конфликтующих сторон и т.д.
7. Социальные аспекты управления конфликтами в государственной службе.
8. Диагностика конфликтов.
9. Профилактика конфликтов (учет типологии конфликтов).
10. Оптимизация управленческих решений по разрешению конфликтов в государственной службе.

Тесты к зачету

1. Основные причины конфликтов между руководителем и коллективом
 - стиль управления
 - низкая компетентность руководителя
 - влияние лидеров на микрогруппы
 - неудовлетворительные коммуникации в организации
2. Основные причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный»
 - субординационный характер отношений, интенсивность совместной деятельности, расбалансированность рабочего места
 - необоснованные управленческие решения, излишняя опека и контроль подчиненных, слабая профессиональная подготовка руководителя
 - низкая культура общения, стремление утвердить авторитет любой ценой, неэффективный стиль управления, напряженность отношений
3. Стиль поведения в конфликтной ситуации, заключающийся в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения называется:
 - соперничеством
 - компромиссом
 - сотрудничеством
 - приспособлением
 - уклонением
4. К выбору какой стратегии поведения в конфликте оппонента вынуждают мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; незначительность проблемы:
 - соперничество
 - компромисс
 - сотрудничество

- приспособление
 - уклонение
5. Какая из стратегий поведения в конфликте предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения
- соперничество
 - компромисс
 - сотрудничество
 - приспособление
 - уклонение
6. Какая из стратегий поведения в конфликте состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками
- соперничество
 - компромисс
 - сотрудничество
 - приспособление
 - уклонение
7. Сочетание стратегии компромисса одного из оппонентов и стратегии соперничества другого оппонента определяет способ разрешения противоречия:
- симметричный компромисс
 - асимметричный компромисс
 - соперничество
 - сотрудничество
8. Сочетание стратегии соперничества одного из оппонентов и стратегии приспособления (уступки) другого оппонента определяет способ разрешения противоречия:
- приспособление (уступка)
 - симметричный компромисс
 - асимметричный компромисс
 - соперничество
9. Под конфликтами в сфере управления понимают:
- конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
 - конфликты между субъектами управления различных уровней;
 - конфликты между руководителем и подчиненными;
 - конфликты в процессе принятия управленческих решений.
10. Оперативное самостоятельное вмешательство третьей стороны в конфликт необходимо в ситуациях, когда:
- происходит опасная эскалация конфликтных событий, существует непосредственная угроза применения насилия;
 - сторонам важно сохранить хорошие отношения
 - конфликт отрицательно влияет на среду, которая контролируется третьей стороной
 - объектом регулирования является затянувшийся конфликт
11. К авторитарным типам медиаторства относятся:
- третейский судья
 - арбитр
 - помощник
 - посредник
 - наблюдатель
12. Определение правого и неправого в конфликте осуществляет:
- третейский судья
 - арбитр
 - помощник

- посредник
 - наблюдатель
13. Содействию нормализации отношений способствует:
- третейский судья
 - арбитр
 - помощник
 - посредник
 - наблюдатель
14. В парах взаимоотвергающих друг друга людей чаще всего встречаются сочетания:
- «холерик-холерик»
 - «сангвиник-сангвиник»
 - «флегматик-флегматик»
 - «меланхолик-меланхолик»
15. Форма разрешения трудового конфликта, заключающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвижением требований экономического, социального или политического характера называется:
- забастовка
 - демонстрация
 - переговоры
 - митинг
16. Незаконными считаются забастовки:
- с требованиями об изменении конституционного строя, созыве, роспуске или изменении порядка деятельности высших органов государственной власти
 - с требованиями, влекущими нарушение национального и расового равноправия либо изменение границ
 - с требованиями улучшения условий труда
 - с требованиями повышения заработной платы
 - объявленные без соблюдения установленных законом процедур
17. Столкновение между личностью и группой из-за различий интересов или ослабления сплоченности или несоблюдения норм поведения – это конфликт
- внутригрупповой
 - внутриличностный
 - межличностный
 - межгрупповой
18. К организационно-управленческим причинам конфликта относится:
- естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей
 - несоответствие структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается
 - несоответствие работника по профессиональным, нравственным и другим требованиям занимаемой должности
 - искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации
 - тип темперамента, акцентуация характера личности
19. Деятельность руководителя как посредника включает
- анализ ситуации
 - урегулирование конфликта
 - профилактику конфликта
 - управление конфликтом
20. Основными для руководителя являются роли
- арбитр
 - посредник
 - третейский судья
 - помощник

наблюдатель

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся на зачете производится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 «*Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся*».

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся на зачете производится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 «*Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся*».

Реферат

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;
2. развитие навыков логического мышления;
3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют

ВЫВОДЫ.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Доклад.

Доклад – это письменное или устное сообщение, на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных работ или разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.

Цель подготовки доклада:

- сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося;
- способствовать овладению методами научного познания;
- освоить навыки публичного выступления;
- научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью	2
	есть несоответствия (отступления)	1
	в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурировано, обеспечивает	2
	структурировано, не обеспечивает	1
	не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращенный к аудитории	рассказ без обращения к тексту	2
	рассказ с обращением к тексту	1
	чтение с листа	0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов	2
	доступно с уточняющими вопросами	1
	недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна	2
	целесообразность сомнительна	1
	не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюдён (не превышен)	2
	превышение без замечания	1
	превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	все ответы чёткие, полные	2
	некоторые ответы нечёткие	1
	все ответы нечёткие/неполные	0

Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно	2
	иногда был неточен, ошибался	1
	не владеет	0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы	2
	ответил на бóльшую часть вопросов	1
	не ответил на бóльшую часть вопросов	0

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Кейс-задание

Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определенному формату и предназначенное для обучения учащихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями.

Использование ситуативной методики позволяет студентам проявлять и совершенствовать навыки учебной работы, применять на практике теоретический материал, кроме того, данный метод позволяет увидеть неоднозначность решения проблем в реальной жизни.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он: обстоятельно с достаточной полнотой аргументирует свой ответ; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не ориентируется в педагогической ситуации, не может аргументировать свой ответ; при ответе были допущены существенные ошибки или если он не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

Рубежная контрольная работа для обучающихся факультета заочного обучения

Задания и критерии оценки для контрольной работы представлены в методических указаниях

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_ZFO_Mekh_razr.pdf

Тест.

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Зачет.

Зачет - форма проверки усвоения учебного материала дисциплины, успешного выполнения студентами самостоятельной работы.

Вопросы, выносимые на зачет, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи зачета.

Контрольные требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии оценки знаний магистрантов на зачете

Оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «незачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно»:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном

и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах или выполнении заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной литературы

Основная

1. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : учеб. пособие / Н. П. Петрова. – Краснодар, 2018. – 102 с. - URL: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=5023>
2. Дуракова, И. Б. Актуальные проблемы управления персоналом: моббинг : учеб. пособие / И.Б. Дуракова, Е.С. Корыстина. — Москва :ИНФРА-М, 2018. — 226 с. — (Высшее образование: Магистратура). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5acf841d071897.70884851. - ISBN 978-5-16-106095-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/933859>

Дополнительная

1. Учебник по направлению Конфликтология / Д. В. Абросимов, Н. А. Безвербная, В. Н. Коновалов [и др.] ; под редакцией В. Н. Коновалов, С. А. Мартиросян. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2011. — 311 с. — ISBN 978-5-9275-0830-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47171.html>
2. Светлов, В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 279 с. — ISBN 978-5-4486-0411-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79616.html>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
---	--------------	----------	--------

1	Znaniium.com	Универсальная	https://znaniium.com/
2	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень Интернет-сайтов

Официальный сайт Лиги Медиаторов - <http://www.arbimed.ru>
 Официальный сайт Московской школы конфликтологии <http://www.conflictmanagement.ru> -
 Официальный сайт центра конфликтологии при Институте социологии РАН. <http://www.conflictolog1.narod.ru>
 Официальный сайт Новый журнал о конфликтологии <http://www.conflictology.ru/>
 Официальный сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь» <http://www.confstud.ru>
 Официальный сайт «Conflict Resolution Network» <http://www.crnhq.org>
 Официальный сайт Геоконфликтология <http://www.geoconflict.narod.ru>
 Официальный сайт по региональной конфликтологии, этноконфликтологии и межкультурным коммуникациям <http://www.pww.ru> .

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : метод. указания по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы обучающихся / сост. Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 25 с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_Mekhanizmy_razr.pdf
2. Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 17 с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_ZFO_Mekh_razr.pdf

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных

		приложений
3	Систематестирования INDIGO	Тестирование

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/
2	КонсультантПлюс	Правовая	https://www.consultant.ru/
3	Гарант	Правовая	https://www.garant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1.	Механизмы разрешения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления	<p>Помещение №8 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,5кв.м; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель)</p> <p>Помещение №513 ЭЛ, посадочных мест — 40; площадь — 47кв.м; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. сплит-система — 1 шт.; специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office</p> <p>Помещение №511 ЭЛ, площадь — 42,3кв.м; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <p>Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9 кв.м; помещение для самостоятельной работы.</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		<p>технические средства обучения (компьютер персональный — 13 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель). Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p>	
--	--	---	--