

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Институт экономики и управления
Кафедра государственного и муниципального управления

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
текущего контроля/промежуточной аттестации обучающихся при
освоении ОПОП ВО

по дисциплине
«Разрешение конфликтов государственными и муниципальными
служащими»

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность образовательной программы (профиль)
Государственное и муниципальное управление

Формы обучения
очная, очно-заочная

Год начала подготовки – 2025

Санкт-Петербург
2025 г.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Таблица 1

№	Формируемые компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочное средство
1.	<p>УК-3 ИУК-3_{ид-1} Знать: Основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций Уметь: Учитывать основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций при социальном взаимодействии Владеть: Навыками учёта основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций при социальном взаимодействии</p> <p>ИУК-3_{ид-2} Знать: Основные методы командного взаимодействия Уметь: Применять основные методы командного взаимодействия Владеть: Навыками применения основных методов командного взаимодействия</p>		тест, доклады, кейс-задача, коллоквиум
	<p>ПК-4 ИПК-4_{ид-1} Знать: Методы разработки коммуникационной политики Уметь: Разрабатывать коммуникационную политику Владеть: Навыками разработки коммуникационной политики</p> <p>ИПК-4_{ид-2} Знать: Современные технологии формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего Уметь: Применять современные технологии формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего Владеть: Навыками применения современных технологий формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего</p>		доклады, кейс-задача

2. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Таблица 2

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
3.	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 3

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
ИУК-3 _{ид-1}					
Знать: Основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	тест, доклады, кейс-задача, коллоквиум
Уметь: Учитывать основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций при социальном взаимодействии	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	тест, доклады, кейс-задача, коллоквиум
Владеть: Навыками учёта основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций при социальном	При решении стандартных задач не продемонстриро	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с	Продemonстрированы базовые навыки при решении	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и	тест, доклады, кейс-задача, коллоквиум

взаимодействии	ваны базовые навыки, имели место грубые ошибки	некоторыми недочетами	стандартных задач с некоторыми недочетами	недочетов	
ИУК-3_{ид-2}					
Знать: Основные методы командного взаимодействия	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	тест, доклады, кейс-задача, коллоквиум
Уметь: Применять основные методы командного взаимодействия	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	тест, доклады, кейс-задача, коллоквиум
Владеть: Навыками применения основных методов командного взаимодействия	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	тест, доклады, кейс-задача, коллоквиум

ПК-4. Способен принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих

ИПК-4_{ид-1}

Знать: Методы разработки коммуникационной политики	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	доклады, кейс-задача
Уметь: Разрабатывать коммуникационную политику	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	доклады, кейс-задача
Владеть: Навыками разработки коммуникационной политики	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	доклады, кейс-задача

ИПК-4_{ид-2}

Знать: Современные технологии	Уровень знаний	Минимально	Уровень знаний в	Уровень знаний в	доклады, кейс-
--------------------------------------	----------------	------------	------------------	------------------	----------------

формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего	ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	задача
Уметь: Применять современные технологии формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	доклады, кейс-задача
Владеть: Навыками применения современных технологий формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	доклады, кейс-задача

4. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ И ИНЫХ МАТЕРИАЛОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

4.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

4.1.1. Вопросы для коллоквиума

Вопросы для оценки компетенции

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИУК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций

ИУК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия

Знать:

- 1. Виды конфликтов*
- 2. Стадии конфликта*
- 3. Конфликтогены*
- 4. Модели поведения в конфликте*
- 5. Фазы конфликта*

Уметь:

- 1. Определять конфликтогены*
- 2. Определять уровень конфликта*
- 3. Вести переговоры при конфликтной ситуации*
- 4. Находить компромисс в конфликте*
- 5. Различать социальные конфликты*

Владеть:

- 1. Методами разрешения конфликтов*
- 2. Стратегией разрешения конфликта*
- 3. Навыками переговоров*
- 4. Основами деловой этики*
- 5. Приемами для решения конфликтных ситуаций*

4.1.2. Курсовые работы не предусмотрены в РПД

4.1.3. Курсовые работы не предусмотрены в РПД

4.1.4. Кейс-задачи:

ПК-4 Способен принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих

ИПК-4.1 Владеет навыками разработки коммуникационной политики

ИПК-4.2 Применяет современные технологии формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего

1. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает: стратегию борьбы...; стратегию ухода...; стратегию компромисса...; стратегию уступки...; стратегию сотрудничества.

2. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

3. Упражнение «Неконфликтная личность»

Цель: дать возможность проанализировать свои личностные качества и соотнести их с качествами «неконфликтной» личности, т.е. личности, способной к эффективному взаимодействию в различных ситуациях. Какую личность мы называем «неконфликтной»? личность, способную к эффективному взаимодействию в различных ситуациях

Инструкция: перед вами стоит задача выработать сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Разделимся на 4 микрогруппы. Обсудите и предложите не более 10 качеств личности, являющихся важными для эффективного межличностного общения. Зачитываем качества с обоснованием. Ведущий записывает на доске. Оценим степень сформированности каждого качества по 5 балльной системе (каждый у себя в тетради)

4.1.5 Тесты

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИУК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций

ИУК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия

1). Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

1. приспособления
2. конкуренции
3. компромисса

2). Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:

1. конфликтом
2. конкуренцией
3. соревнованием

- 3). На какой фазе конфликта самая высокая возможность разрешения конфликта:
1. начальной фазе
 2. фазе подъема
 3. пике конфликта
 4. фазе спада
- 4). Что является объектом конфликтологии:
1. конфликты в целом
 2. люди
 3. войны
- 5). В переводе с латинского «конфликт» означает:
1. соглашение
 2. столкновение
 3. существование
- 6). Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:
1. переговорный процесс
 2. сотрудничество
 3. компромисс
- 7). Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?
1. психология
 2. медицина
 3. политология
 4. все варианты верны
- 8). Что является предметом конфликтологии –
1. общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов
 2. общие закономерности развития и функционирования психики
 3. трагические последствия войн
- 9). Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее):
1. конструктивная модель
 2. деструктивная
 3. конформистская
 4. неконформистская
- 10). Конфликт равен:
1. конфликтная ситуация + инцидент
 2. конфликтные отношения + конфликтная ситуация
 3. конфликтные отношения + инцидент
- 11). Что отражает процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению:
1. объект конфликта
 2. темперамент участников конфликта
 3. динамика конфликта

- 12). Как называется особый тип конфликта, основной целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам:
1. конфронтация
 2. соперничество
 3. конкуренция
- 13). По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
1. межличностные
 2. межгрупповые
 3. классовые
 4. межгосударственные
 5. межнациональные
 6. внутриличностные
- 14). В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
1. структурные методы
 2. метод картографии
 3. опрос
- 15). Что такое создание объективных условий и субъективных предпосылок, которые способствуют разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами –
1. предупреждение конфликта
 2. разрешение конфликта
 3. деструктивные последствия
- 16). Отметьте верный список этапов конфликта.
1. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
 2. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
 3. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.
- 17). Определите, на чем строится поведенческая стратегия в конфликте?
1. модели заинтересованности в успехе другого;
 2. модели заинтересованности в собственном успехе;
 3. модели двойной заинтересованности.
- 18). Стратегия сотрудничества:
1. приводит к разрешению конфликта;
 2. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
 3. свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.
- 19). Выберите верный перечень структурных элементов конфликта:
1. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
 2. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
 3. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.
- 20). Определите, что такое ресурсы конфликта?
1. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть

в нем использован;

2. знания, умения и навыки конфликтантов;
3. материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

21) Что значит слово «девиантное»?

- 1.отклоняющееся;
- 2.противоречащее;
- 3.безразличное.

22)Как в переводе с латинского переводится оппонент (opponents)?

- 1.частвующий;
- 2.сторона;
- 3.возражающий.

23)Какие составляющие не относятся к объективным элементам конфликта?

- 1.объект конфликта;
- 2.участники конфликта;
- 3.среда конфликта;
- 4.место конфликта.

24)Какая среда конфликта характеризуется как совокупность условий взаимодействия людей, непосредственно влияющих на межличностный и межгрупповой конфликт?

- 1.микросреда;
- 2.макросреда;
- 3.мезосреда.

25)В чью компетенцию входит организация и обеспечение переговоров, помощь сторонам конфликта в достижении согласия?

- 1.посредника;
- 2.организатора;
- 3.пособника.

26). Прямое деловое общение характеризуется:

1. ответными реакциями собеседников
2. общением в пределах видимости
3. непосредственным речевым контактом

27). Коммуникативная сторона общения:

1. взаимопонимание участников общения
2. обмен информацией между людьми
3. организация взаимодействия между людьми

28). Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:

1. однополюсные
2. риторические
3. зеркальные

29). Деловая этика представляет собой:

1. личное поведение человека
- 2.совокупность принципов поведения людей
3. деловые отношения предпринимателей

30). Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

1. диалогом
2. транзакциями
3. трансактами

31). Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:

1. конфликтом
2. конкуренцией
3. соревнованием

32). На какой фазе конфликта самая высокая возможность разрешения конфликта:

1. начальной фазе
2. фазе подъема
3. пике конфликта
4. фазе спада

33). Что является объектом конфликтологии:

1. конфликты в целом
2. люди
3. войны

34). В переводе с латинского «конфликт» означает:

1. соглашение
2. столкновение
3. существование

35). Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:

1. переговорный процесс
2. сотрудничество
3. компромисс

36)Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- 1.дизъюнктивный
- 2.конъюнктивный
- 3.субъективный
- 4.смешанный

37)Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- 1.переговорный процесс
- 2.сотрудничество
- 3.компромисс

38)Процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений – это:

- 1.конфликтно вертикали
 - 2.динамика конфликта
 - 3.управление конфликтами
- 39)В какой из трех перечисленных этапов становления отечественной конфликтологии конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках других наук?
- 1.III период: после 1992
 - 2.I период: до 1924
 - 3.II период: 1924- 1992
- 40)Какие из перечисленных конфликтов относятся к социальным?
- 1.конфликт между преподавателем и группой студентов
 - 2.все перечисленные
 - 3.конфликт между болельщиками разных команд
 - 4.конфликт между руководителем и подчиненным
- 41)Возвращение к детским стереотипам поведения – это:
- 1.регрессия
 - 2.катарсис
 - 3.рационализация
- 42)Конфликты между сотрудниками одного уровня в структуре организации:
- 1.конфликты по горизонтали
 - 2.трудовые споры
 - 3.конфликты по вертикали
- 43)Что из перечисленного ниже входит в цели отечественной конфликтологии?
- 1.Создание системы конфликтологического образования в стране, распространение конфликтологических знаний в обществе
 - 2.Интенсивное развитие конфликтологической теории – исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки
 - 3.Организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов
 - 4.все варианты верны
- 44)Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
- 1.конфликтом
 - 2.конкуренцией
 - 3.соревнованием
- 45)Для каких профессий синдром выгорания наиболее характерен?
- 1.для коммуникативных профессий, относящихся к группе «человек – человек»
 - 2.для профессий «человек – техника»
 - 3.для профессий «человек – природа»
- 46)К ведущим специалистам в области профессионального выгорания среди российских психологов относятся:

1.Л. Щеглов

2.Асмолов

3.Бойко

47)Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии?

1.психологии

2.медицине

3.политологии

4.все варианты верны

48)Человеческий индивид как субъект межличностных и социальных отношений и сознательной деятельности – это:

1.индивидуальность

2.личность

3.тендер

49)Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы – это:

1.переговоры

2.рефлексия

3.эмпатия

50)К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

1.ультимативной тактике

2.тактике выжимания уступок

3.тактике лавирования

51). Компромисс невозможен в конфликте ...

1.интересов

2.ресурсов

3.ценностей

4.норм и правил поведения

52). Позитивные характеристики одной из основных функций конфликта – интеграции

1.придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности

2.разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях

3.согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников

4.образование и консолидация формальных и неформальных групп

5.углубление и стабилизация общих интересов

6.выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности;

7.обнаружение недостатков в условиях и охране труда

8.реализация потребностей, интересов и ценностей коллектива

53). Позитивные стороны функции конфликта профилактики

(предотвращения) разрушительных противоборств

1.придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности

2. разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
 3. реализация потребностей, интересов и ценностей коллектива
 4. стимулирование роста профессионализма;
 5. повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел
 6. ослабление конфронтации в служебных отношениях
 7. урегулирование разногласий на взаимной основе
- 54). Позитивные стороны функции конфликта активизации социальных связей
1. придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
 2. усиление согласованности в достижении целей, функционального и социального партнерства
 3. выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
 4. содействие творчеству, новым и оптимальным решениям
 5. утверждение уважительного отношения к работе
 6. нахождение «общего языка»
- 55). Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования
1. начало открытого конфликтного взаимодействия
 2. развитие открытого конфликта
 3. разрешение конфликта
- 56). Этап развития конфликта, на котором стороны переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба оппоненту
1. начало открытого конфликтного взаимодействия
 2. развитие открытого конфликта
 3. разрешение конфликта
- 57). Позитивные стороны функции конфликта трансформации (преобразования) межличностных и межгрупповых отношений
1. придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
 2. согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников
 3. выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
 4. повышение уровня взаимного доверия
 5. создание здорового социально-психологического климата
 6. утверждение уважительного отношения к работе
 7. урегулирование разногласий на взаимной основе
- 58). Проявления функции конфликта как средства инновации
1. придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
 2. разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
 3. повышение активности мотивации к работе
 4. стимулирование роста профессионализма

4. содействие творчеству, новым и оптимальным решениям
5. повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел
6. нахождение «общего языка»
- 59). Позитивная характеристика существенной функции конфликта – сигнальной
 1. придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
 2. разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
 3. выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
 4. повышение активности мотивации к работе
 5. создание здорового социально-психологического климата
 6. повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел
- 60). Позитивные стороны информационной функции конфликта
 1. согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников
 2. разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
 3. выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
 4. повышение активности мотивации к работе
 5. нахождение «общего языка»
 6. повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел
- 61). Этап развития конфликта, на котором пользуются и педагогическими, и административными методами
 1. начало открытого конфликтного взаимодействия
 2. развитие открытого конфликта
 3. разрешение конфликта
- 62) Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
 1. конструктивными
 2. деструктивными
 3. реалистическими
- 63) Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает
 1. объект конфликта
 2. темперамент участников конфликта
 3. динамика конфликта
- 64) Что является основанием для деления конфликтов на семейные, производственные, бытовые, политические?
 1. сфера жизнедеятельности человека
 2. длительность конфликта
 3. интенсивность
- 65) Крайне деструктивный выход из внутриличностного конфликта – это
 1. интроекция

2.суицид

3.фрустрация

66) Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

1.конфликтными отношениями

2.конфликтной ситуацией

3.инцидентом

67) Блокирование отрицательных эмоций, вытеснение из сознания связей между эмоциональными переживаниями и их источником – это ...

1.проекция

2.изоляция

3.фантазия

68) Противоречие, являющееся основой конфликта – это

1.предмет конфликта

2.материальная ценность

3.субъект конфликта

69) Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе содействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями – это

1.конфликт

2.предконфликтная ситуация

3.дискуссия

70) Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...

1.разрешение конфликта

2.затухание конфликта

3.манипуляторство

71) Переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный – это ...

1.идентификация

2.замещение

3.реактивное образование

72) Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

1.внутриличностный конфликт

2.межличностный конфликт

3.признак экстравертности

73) Интегральная характеристика личности, определяющая готовность к решению профессиональных задач с использованием знаний, опыта, ценностей, мотивов – это:

1.компетентность

2.темперамент

3.воля

74)Какое отношение к конфликтологии имеют психология, социология, политология, военные науки, география, искусствоведение, история, медицина, педагогика, правоведение, филология, философия, экономика?

- 1.никакого отношения
- 2.это отрасли отечественной конфликтологии
- 3.учебные дисциплины
- 4.все варианты верны

75)Под мотивационной перестройкой понимается:

- 1.преобразование мотивации сторон, превращение стремления доказать свою
- 2.правоту и неправоту другого в мотивацию выхода из конфликта
- 3.страх последствий конфликта
- 4.переговорный процесс
- 5.все варианты верны

76)Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами –

- 1.предупреждение конфликта
- 2.разрешение конфликта
- 3.деструктивные последствия

77)Временный добровольный отказ работников от исполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) в целях разрешения коллективного трудового спора –

- 1.забастовка
- 2.нарушение трудовой дисциплины
- 3.противоправное действие

78)По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1.межличностные
- 2.межгрупповые
- 3.классовые
- 4.межгосударственные
- 5.межнациональные
- 6.внутриличностные

78)Фасилитация – это:

- 1.затухание конфликта
- 2.форма групповой работы для выработки решений повышенной сложности, в том числе для урегулирования конфликта внутри группы
- 3.навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения

79)Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это:

- 1.уход
- 2.компромисс
- 3.партнерство

80) Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения – ...

1. трудовой конфликт
2. семейный конфликт
3. межгрупповой конфликт

4.1.6 Темы докладов:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИУК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций

ИУК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия

1. Современные концепции конфликта.
2. Методы исследования и диагностика конфликта.
3. Классификация типов конфликта.
4. Причины возникновения конфликта.
5. Конфликты в экономической сфере общества.
6. Конфликты на рынке труда.
7. Межнациональные конфликты в современной теории и практике.

ПК-4 Способен принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих

ИПК-4.1 Владеет навыками разработки коммуникационной политики

ИПК-4.2 Применяет современные технологии формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего

1. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.
2. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе.
3. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
4. Государственная власть как основной предмет политических конфликтов.
5. Конфликт и власть.

4.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

4.2.1. Вопросы к зачету

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИУК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций

ИУК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия

Знать:

1. Виды конфликтов
2. Стадии конфликта
3. Конфликтогены
4. Модели поведения в конфликте
5. Фазы конфликта

Уметь:

1. Определять конфликтогены
2. Определять уровень конфликта
3. Вести переговоры при конфликтной ситуации
4. Находить компромисс в конфликте
5. Различать социальные конфликты

Владеть:

1. Методами разрешения конфликтов
2. Стратегией разрешения конфликта
3. Навыками переговоров
4. Основами деловой этики
5. Приемами для решения конфликтных ситуаций

ПК-4 Способен принимать участие в процессе разработки коммуникационной политики, обеспечивающей формирование и укрепление позитивного восприятия имиджа государственных и муниципальных служащих

ИПК-4.1 Владеет навыками разработки коммуникационной политики

ИПК-4.2 Применяет современные технологии формирования и продвижения имиджа государственного и муниципального служащего

Знать:

1. Нормативно-правовую основу государственной и муниципальной службы
2. Стадии конфликта в государственной и муниципальной системе
3. Конфликтогены в системе государственного и муниципального управления
4. Процесс коммуникационной политики в системе государственного и муниципального служащего
5. Фазы конфликта в системе государственного и муниципального управления

Уметь:

1. Определять конфликтогены в системе государственного и муниципального управления
2. Создавать имидж в системе государственного и муниципального управления
3. Разрабатывать коммуникационную политику в системе государственного и муниципального управления

4. *Применять технологии формирования имиджа государственного и муниципального служащего*
5. *Продвигать имидж государственного и муниципального служащего*

Владеть:

1. *Методами разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального служащего*
2. *Стратегией разрешения конфликта в государственном и муниципальном управлении*
3. *Навыками переговоров в государственном и муниципальном управлении*
4. *Основами деловой этики государственного и муниципального служащего*
5. *Приемами для решения конфликтных ситуаций в системе государственного и муниципального управления*

4.2.2. Экзамен не предусмотрен учебным планом

**5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ
ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И
ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ
ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Критерии оценивания знаний обучающихся при проведении
коллоквиума:

- **Отметка «отлично»** - обучающийся четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры.
- **Отметка «хорошо»** - обучающийся допускает отдельные погрешности в ответе.
- **Отметка «удовлетворительно»** - обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного учебного и нормативного материала.
- **Отметка «неудовлетворительно»** - обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи.

Критерии оценивания знаний обучающихся при проведении
тестирования:

Результат тестирования оценивается по процентной шкале оценки. Каждому обучающемуся предлагается комплект тестовых заданий из 25 вопросов:

- **Отметка «отлично»** – 25-22 правильных ответов.
- **Отметка «хорошо»** – 21-18 правильных ответов.
- **Отметка «удовлетворительно»** – 17-13 правильных ответов.

- **Отметка «неудовлетворительно»** – менее 13 правильных ответов.

Критерии оценивания знаний обучающихся при проверке контрольных работ:

- **Отметка «отлично»** - 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, основные требования к реферату выполнены.

- **Отметка «хорошо»** - допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении, имеются существенные отступления от требований к реферированию.

- **Отметка «удовлетворительно»** - тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы, тема реферата не раскрыта.

- **Отметка «неудовлетворительно»** - обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Критерии знаний при проведении зачета:

- **Оценка «зачтено»** должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

- **Оценка «не зачтено»** должна соответствовать параметрам оценки «неудовлетворительно».

- **Отметка «отлично»** – выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

- **Отметка «хорошо»** – выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

- **Отметка «удовлетворительно»** – не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков

приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется частичное отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

- **Отметка «неудовлетворительно»** – не выполнены виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по большому ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Критерии знаний при проведении экзамена:

- **Отметка «отлично»** – выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

- **Отметка «хорошо»** – выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

- **Отметка «удовлетворительно»** – не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется частичное отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

- **Отметка «неудовлетворительно»** – не выполнены виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по большому ряду показателей, обучающийся испытывает

значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Критерии оценивания знаний обучающихся при проверке курсовых работ:

• **Отметка «отлично»** - 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, основные требования к курсовой работе выполнены

• **Отметка «хорошо»** - допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём курсовой работы; имеются упущения в оформлении, имеются существенные отступления от требований к курсовой работе.

• **Отметка «удовлетворительно»** - тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании курсовой работы; отсутствуют полноценные выводы, тема курсовой работы не раскрыта

• **Отметка «неудовлетворительно»** - обнаруживаются существенное непонимание проблемы в курсовой работы, тема не раскрыта полностью, не выдержан объём; не соблюдены требования к внешнему оформлению.

6. ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья могут использоваться собственные технические средства.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:	– в печатной форме увеличенным шрифтом, – в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями слуха:	– в печатной форме, – в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата	– в печатной форме, аппарата: – в форме электронного документа.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивает выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются преподавателем);

в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.