

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Костина Лариса Николаевна

Должность: проректор

Дата подписания: 26.12.2024 01:45:41

Уникальный программный ключ:

1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

Факультет

Кафедра

Государственной службы и управления

Теории управления и государственного
администрирования

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.09

**"Управление конфликтами в системе государственного
и муниципального управления"**

**Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль "Региональное управление и местное самоуправление"**

Квалификация	<i>МАГИСТР</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>4 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2023</i>

Донецк
2023

Составитель(и):

канд. экон. наук, доцент



Котов Е.В.

Рецензент(ы):

д-р экон. наук, доцент



Василенко Д.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" разработана в соответствии с: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1000) Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление Профиль "Региональное управление и местное самоуправление", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования
Протокол от 18.04.2023 № 13

Заведующий кафедрой:

канд. экон. наук Хасанова Е.В.



(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой канд. экон.наук Хасанова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой канд. экон.наук Хасанова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № __

Зав. кафедрой канд. экон.наук Хасанова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. № __

Зав. кафедрой канд. экон.наук Хасанова Е.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
Целью освоения дисциплины является понимание сути, причин и последствий конфликтов в системе государственного и муниципального управления, а также умение находить оптимальные решения по их устранению и разработке эффективных механизмов по их профилактике.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1. Обучение теоретико-методологическим знаниям по основам конфликтологии и взаимоотношениям в конфликтных ситуациях.	
2. Обучение технологиям конструктивного разрешения и управления конфликтами.	
3. Формирование знаний и умений по применению эффективных стратегий выявления предпосылок возникновения конфликта и их профилактики в систем государственного и муниципального управления.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Администрирование в государственном управлении	
Правовое обеспечение государственного и муниципального управления	
Психология межличностных отношений	
<i>1.3.2. Дисциплина "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Разработка управленческих решений	
Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-4.4: Применяет эффективные технологии взаимодействия при профилактике и решении конфликтных ситуаций в организации</i>	
Знать:	
Уровень 1	принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
Уровень 2	инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
Уровень 3	методы, инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
Уметь:	
Уровень 1	применять принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
Уровень 2	применять инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
Уровень 3	применять методы, инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
Владеть:	
Уровень 1	навыками применения принципов осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
Уровень 2	навыками применения инструментов и принципов осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
Уровень 3	навыками применения методов, инструментов и принципов осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-4.3: Осуществляет бесконфликтное управление организацией на основе умения принимать эффективные управленческие решения и воплощать их в практику</i>	
Знать:	
Уровень 1	принципы бесконфликтного управления
Уровень 2	принципы и методы бесконфликтного управления
Уровень 3	принципы и методы бесконфликтного управления и разрешения возникших конфликтов

Уметь:	
Уровень 1	применять инструменты бесконфликтного управления
Уровень 2	применять методы и инструменты бесконфликтного управления
Уровень 3	применять методы и инструменты бесконфликтного управления и разрешения возникших конфликтов
Владеть:	
Уровень 1	навыками применения инструментов бесконфликтного управления
Уровень 2	навыками применения методов и инструментов бесконфликтного управления
Уровень 3	навыками применения методов и инструментов бесконфликтного управления и разрешения возникших конфликтов

В результате освоения дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и

3.1 Знать:	принципы, инструменты и методы бесконфликтного управления и разрешения возникших конфликтов
3.2 Уметь:	применять методы, инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений
3.3 Владеть:	иметь разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления
	обладать опытом бесконфликтного управления в профессиональной сфере

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" видом промежуточной аттестации является **Экзамен**

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития						
Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития /Лек/	2	4	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.1 Л2.1 Л2.2Л3.4 Л3.5	0	

				Э1 Э2		
Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития /Сем зан/	2	6	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1Л2.3 Л2.2Л2.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития /Ср/	2	9	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1Л2.3 Л2.2Л2.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления /Лек/	2	2	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1Л2.3 Л2.2Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления /Сем зан/	2	4	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1Л2.3 Л2.2Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления /Ср/	2	9	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1Л2.3 Л2.2Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля /Лек/	2	2	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1Л2.3 Л2.2Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля /Сем зан/	2	4	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1Л2.3 Л2.2Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля /Ср/	2	8	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1Л2.3 Л2.2Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Раздел 2. Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах						
Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы /Лек/	2	2	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.1 Л2.1 Л3.4Л2.3 Л1.1 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы /Сем зан/	2	4	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.1 Л2.1 Л3.4Л1.1 Л3.5 Э1 Э2	0	

Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы /Ср/	2	8	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.1 Л2.1 Л3.4Л1.1 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты /Лек/	2	4	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.1 Л2.1 Л3.4Л1.1 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты /Сем зан/	2	6	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.1 Л2.1 Л3.4Л1.1 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты /Ср/	2	9	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.1 Л2.1 Л3.4Л1.1 Л3.5 Э1 Э2	0	
Раздел 3. Раздел 3. Разрешение конфликтов на государственной службе						
Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта /Лек/	2	2	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.2 Л2.2 Л1.1Л2.3 Л2.1 Л2.1Л1.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта /Сем зан/	2	6	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.3 Л2.1 Л2.1Л1.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта /Ср/	2	9	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.3 Л2.1 Л2.1Л1.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций /Лек/	2	2	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.3 Л2.1 Л2.1Л1.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций /Сем зан/	2	6	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.3 Л2.1 Л2.1Л1.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	

Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций /Ср/	2	9	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.3 Л2.1 Л2.1Л1.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	
Консультация по дисциплине /Конс/	2	2	УК-4.4 ПК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л2.2Л2.3 Л2.1 Л2.1Л1.1 Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>В процессе освоения дисциплины «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (Сем Зан), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.</p> <p>В процессе освоения дисциплины «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Для наглядности в лекционном материале используются материалы различных научных исследований, справочников, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций. При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, сообщения, доклада.</p>

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Э. А. Самогаева. – Донецк : ДонАУиГС, 2018. – 214 с.	Конфликтология: учебное пособие для студентов ОУ «бакалавр» направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» очной формы обучения (214 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л1.2	Е. В. Котов, Ю. О. Рощина	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления : учебно-методическое пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной формы обучения	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Новопашина, Л. А., Хасан, Б. И.,	Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов (202 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	Юстус, Т. И.		
Л2.2	Светлов, В. А.	Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие (136 с.)	Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Е. Ю. Сучкова	Социальные и политические конфликты: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 3 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 39.04.01 «Социология» заочной формы обучения (66 с.)	ГОУ ВПО " ДОНАУИГС", 2020
Л3.2	Е. В. Котов, Ю. О. Рощина	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Региональное управление и местное самоуправление») очной формы обучения (62 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л3.3	Кузичева, Н. Ю.	Управление конфликтами и организация переговорного процесса: учебное пособие (203 с.)	Мичуринск : Изд-во Мичуринского ГАУ, 2019
Л3.4	Е. В. Котов, Ю. О. Рощина	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления : конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственное регулирование внешнеэкономической и проектной деятельности») очной / заочной форм обучения (166 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л3.5	Е. В. Котов, Ю. О. Рощина	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Государственное регулирование внешнеэкономической и проектной деятельности») очной / заочной форм обучения (43 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Библиографическая база данных научных публикаций российских учёных	https://elibrary.ru/
Э2	Научная электронная библиотека КиберЛенинка	https://cyberleninka.ru/

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной

системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Сfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Каталог АБИС UNILIB - <http://unilib.dsum.internal>

Электронно- библиотечная система ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» - <https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/>

Внешняя ЭБС - Электронно-библиотечная система IPRbooks

<https://www.iprbookshop.ru>

Договор № 69/У от 21.10.2021

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 412 учебный корпус № 6. –комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран, телевизор, wifi- роутер; - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (60), стационарная доска, выкатная, доска, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: №407 учебный корпус №6.

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (40), стационарная доска, демонстрационные плакаты;

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа № 322 учебный корпус №6.

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (64).

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие конфликта и его признаки. Объект и предмет конфликта.
2. Функции и типы конфликтов.
3. Свойства, структура и основные стадии развития конфликта.
4. Роль конфликта в системе государственного и муниципального управления.
5. Конфликты между политическими и административными (групповыми и индивидуальными) субъектами (структурами).
6. Конфликты между административными структурами и организациями государственного и частного секторов.
7. Конфликты между структурными звеньями государственного (муниципального) управления.
8. Конфликты между центральными, региональными и местными органами государственного управления.
9. Функционально-ролевые (вертикальные и горизонтальные) конфликты внутри государственных организаций и учреждений;
10. Неформальные конфликты внутри и между отдельными государственными учреждениями.
11. Конфликт между органами государственного (муниципального) управления и населением.
12. Конфликт интересов: содержание и особенности реализации.
13. Трудовые конфликты и их особенности.
14. Социальное партнерство и социальный диалог.
15. Антикоррупционные стандарты: содержание, виды, отечественный и международный опыт их установления.
16. Управление конфликтом: сущность и алгоритмы.
17. Стратегии и модели поведения в конфликте и их характеристика.

18. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.
19. Посредничество (медиация) при решении конфликтов.
20. Сущность переговоров, основные условия и стадии их реализации.
21. Рациональные переговоры.
22. Стратегии ведения переговоров и их содержание.
23. Функции и задачи посредника в переговорах.
24. Разрешение конфликта: сущность и этапы.
25. Факторы, которые необходимо учитывать при разрешении конфликта.
26. Средства оптимального выхода из конфликта.

5.2. Темы письменных работ

1. Механизмы разрешения конфликтов в государственной и муниципальной сферах.
2. Антикризисное управление в разрешении конфликтов в государственной и муниципальной сферах.
3. Корпоративная этика как инструмент предупреждения конфликтов.
4. Правовые способы в разрешении конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
5. Конфликты в государственно-административной сфере.
6. Условия перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию.
7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
8. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов
9. Модели человеческого взаимодействия в конфликтной ситуации
10. Роль медиатора в урегулировании конфликта.
11. Специфика конфликта в организациях государственной и муниципальной собственности.
12. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения в системе государственного (муниципального) управления.
13. Современный менеджмент в сфере профилактики конфликтов в системе государственного (муниципального) управления.
14. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
15. Социально-психологические технологии управления конфликтами в организации.
16. Современные модели и технологий управления межгосударственными конфликтами.
17. Конфликтогенные факторы взаимодействия граждан с чиновниками.
18. «Конфликт интересов» в государственной (муниципальной) сфере: причины и последствия.
19. Юридические способы предупреждения и разрешения конфликтов.
20. Конфликтология предпринимательства: причины и последствия.
21. Конфликты приватизации: состояние и перспективы.
22. Конфликтные взаимоотношения предпринимателей и чиновников.
23. Межличностные конфликты в системе государственного и муниципального управления.
24. Способы и средства практического влияния на состояние и направленность конфликтов в государственной (муниципальной) сфере.
25. Социально-психологические инструменты профилактики конфликтов в системе государственного (муниципального) управления.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос
 Реферат
 Тестирование
 Доклад (сообщение)
 Дискуссионные задания

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с

учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудиторные занятия по учебной дисциплине "Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления" проводятся в форме лекций и семинаров.

Лекция должна быть записана студентом, однако, форма записи может быть любой (конспект, схематичное фиксирование материала, запись узловых моментов лекции, основных терминов и определений).

В конце лекционного занятия у студента в тетради должны быть отражены следующие моменты: тема занятия и дата его проведения, план лекции, основные термины, определения, важные смысловые доминанты, необходимые для понимания материала, излагаемого преподавателем, которые, желательно, записывать своими словами. Это поможет лучше понять тему лекции, осмыслить ее, переработать в соответствии со своими особенностями мышления и, следовательно, запомнить ее.

К материалам лекции студенту необходимо возвращаться не только в период подготовки к промежуточной аттестации, но и перед каждым занятием. Это поможет выявить в целом логику выстраивания материала, предлагаемого для изучения, а также лучше запомнить его.

При подготовке к семинару внимательно ознакомьтесь с лекционным материалом, изучите рекомендованную литературу, по каждому рассматриваемому вопросу составить краткий план выступления и подготовить форму своего доклада. Главное, необходимо уяснить связь практических заданий с теоретическими положениями. При выполнении задания нужно стремиться не только дать правильное толкование ответа, но и собственное виденье решения (или понимание) той или иной проблемы затронутой в задании.

В процессе подготовки к семинару также целесообразно законспектировать один или несколько литературных источников: книг, брошюр, статей. Приобретение навыков конспектирования при работе с книгой исключительно важно, поскольку конспектирование представляет собой деятельность, которая будет необходима всю жизнь менеджеру.

Самостоятельная работа студента является неотъемлемой составляющей процесса изучения конкретной дисциплины, ее содержание определяется рабочей учебной программой, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет государственной службы и управления
Кафедра теории управления и государственного администрирования**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю) «Управление конфликтами в системе
государственного и муниципального управления»

Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Магистерская программа	Региональное управление и местное самоуправление
Квалификация	магистр
Форма обучения	очная

Донецк
2023

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
 по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственного и
 муниципального управления»

1.1. Основные сведения об дисциплине

Таблица 1

Характеристика дисциплины

Образовательная программа	Магистратура
Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Магистерская программа	Региональное управление и местное самоуправление
Количество разделов дисциплины	3
Часть образовательной программы	Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений
Формы текущего контроля	тестирование, реферат, доклад, сообщения, экзамен, контроль знаний по разделу
Показатели	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	2
Общая трудоемкость (академ. часов)	144
Аудиторная контактная работа:	54
Лекционные занятия	18
Семинарские занятия	36
Самостоятельная работа	61
Контроль	27
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
УК-4.4	Применяет эффективные технологии взаимодействия при профилактике и решении конфликтных ситуаций в организации	Знать:	
		принципы бесконфликтного управления	УК-4.4 З-1
		принципы и методы бесконфликтного управления	УК-4.4 З-2
		принципы и методы бесконфликтного управления и разрешения возникших конфликтов	УК-4.4 З-3
		Уметь:	
		применять инструменты бесконфликтного управления	УК-4.4 У-1
		применять методы и инструменты бесконфликтного управления	УК-4.4 У-2

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		применять методы и инструменты бесконфликтного управления и разрешения возникших конфликтов	УК-4.4 У-3
		Владеть:	
		навыками применения инструментов бесконфликтного управления	УК-4.4 В-1
		навыками применения методов и инструментов бесконфликтного управления	УК-4.4 В-2
		навыками применения методов и инструментов бесконфликтного управления и разрешения возникших конфликтов	УК-4.4 В-3
ПК-4.3	Применяет эффективные технологии взаимодействия при профилактике и решении конфликтных ситуаций в организации	Знать:	
		методы, инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений	ПК-4.3 З-1
		принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений	ПК-4.3 З-2
		инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений	ПК-4.3 З-3
		Уметь:	
		применять принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений	ПК-4.3 У-1
		применять инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений	ПК-4.3 У-2
		применять методы, инструменты и принципы осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений	ПК-4.3 У-3
		Владеть:	
		навыками применения принципов осуществления бесконфликтного управления на основе принятия	ПК-4.3 В-1

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		эффективных управленческих решений	
		навыками применения инструментов и принципов осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений	ПК-4.3 В-1
		навыками применения методов, инструментов и принципов осуществления бесконфликтного управления на основе принятия эффективных управленческих решений	ПК-4.3 В-1

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития				
1.	Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития	1	УК-4.4 ПК-4.3	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения
2.	Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления	1	УК-4.4 ПК-4.3	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения
3	Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля	1	УК-4.4 ПК-4.3	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения, контроль знаний по разделу
Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах				
4	Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы	1	УК-4.4 ПК-4.3	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения
5	Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты	1	УК-4.4 ПК-4.3	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения, контроль знаний по разделу
Раздел 3. Разрешение конфликтов на государственной службе				
6	Тема 2.3. Роль переговоров в разрешении конфликта	1	УК-4.4 ПК-4.3	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады,

				сообщения
7	Тема 2.4. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций	1	УК-4.4 ПК-4.3	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения, контроль знаний по разделу

1.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная	Баллы	ECTS	
1	2	3	4		5
Знает	методологические основы конфликтных ситуаций в системе государственного и муниципального управления и основные методы управления ими	Зачтено	90-100	A	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	выявлять причины и определять последствия конфликтов; использовать эффективные стратегии поведения в конфликте и его разрешения				
Владеет	методами предупреждения и разрешения конфликтов				
Знает	методологические основы конфликтных ситуаций в системе государственного и муниципального управления и основные методы управления ими	Зачтено	75-89	B/C	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	выявлять причины и определять последствия конфликтов; использовать эффективные стратегии поведения в конфликте и его разрешения				
Владеет	методами предупреждения и разрешения конфликтов				

Виды работ: Лекции	1	1	1		1	1		1	1			
Семинарские занятия	5	5	5		5	5		5	5			
Самостоятельная работа	5	5	5		5	5		5	5			
Сумма баллов	33				22			22				

2.1. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

2.1.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала); логика изложения материала (учитывается умение строить целостный,

последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Оценка «5» баллов - ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» баллов - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» баллов - ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» баллов - ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
РАЗДЕЛ 1. СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА, КЛАССИФИКАЦИЯ И ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ	
Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы разрешения конфликта. 2. Факторы, провоцирующие конфликт и способствующие его разрешению. 3. Типы конфликтов. Сущность социального конфликта. 4. Внешняя и внутренняя среда конфликта. 5. Мотивационные механизмы, побуждающие к конфликту. 6. Источники возникновения внутриличностного конфликта: фрустрация, механизмы защиты, субличности и их особенности. 7. Источники возникновения и особенности развития межличностного конфликта. 8. Источники возникновения и особенности развития межгруппового конфликта. 9. Ингибиторы и катализаторы конфликта. Принципы их действия.
Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления	<ol style="list-style-type: none"> 1. Административно-управленческие конфликты: причины возникновения и пути разрешения. 2. Социально-психологические и социокультурные источники трудовых конфликтов. 3. Социально-экономические конфликты в организации. 4. Конфликты в диаде «руководитель-подчиненный» их предупреждение и разрешение. 5. Типология конфликтов в зарубежной системе государственного и муниципального управления.
Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Формирование информационной модели. 2. Модели поведения в конфликте и их характеристика. 3. Искажение конфликтной ситуации. 4. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта. 5. Алгоритм управления конфликтами.
РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СФЕРАХ	
Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы	<p>Вопросы для самостоятельного изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности участия в арбитражном процессе органов государственной власти и органов местного самоуправления. 2. Рассмотрение и разрешение арбитражными судами дел об административных правонарушениях 3. Конституционно-правовые нормы и их особенности. 4. Основы теории конституции: понятие, сущность конституции, виды конституций 5. Порядок рассмотрения и разрешения дела в третейском суде. 6. Рассмотрение экономических споров третейскими судами. 7. Медиация в публично-правовой сфере. 8. Применение медиации для разрешения трудовых споров.

	9. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Типы и функции посредников.
Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Международные стандарты поведения должностных лиц. 2. Этические кодексы: понятие, содержание и основные подходы к классификации. 3. Органы координаторы в сфере административной этики. Основные функции. 4. Антикоррупционные стандарты: содержание, виды, отечественный и международный опыт их установления. 5. Меры по устранению конфликта интересов. 6. Получение подарков, работа по совместительству и трудоустройство после увольнения с гражданской службы: содержание проблемы и пути ее решения. 7. Роль судебной и прокурорской системы в противодействии коррупции. 8. Трудовые конфликты и их особенности. 9. Типология трудовых конфликтов и их содержание. 10. Социальное партнерство: содержание понятия, функции и принципы реализации. 11. Стороны социального партнерства: субъекты, права и обязанности, механизмы взаимодействия. 12. История развития социального партнерства. 13. Модели социального партнерства в западном обществе. 14. Международная организация труда (МОТ) и ее роль в регулировании и защите прав трудящихся.
РАЗДЕЛ 3. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ	
Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. 2. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров. 3. Этика переговорного процесса. Использование манипулятивных техник в переговорах. 4. Подготовка и проведение переговоров. 5. Информационные технологии в современном переговорном процессе.
Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Факторы, ограничивающие эффективность урегулирования конфликтов руководящими работниками государственных (муниципальных) органов власти. 2. Отечественный и зарубежный опыт разрешения конфликтов руководящими работниками государственных (муниципальных) органов власти. 3. Особенности внешнего контроля за руководящими работниками государственных (муниципальных) органов власти, одушевляющими деятельность по урегулированию конфликта. 4. Полномочия и ограничения руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти в урегулировании конфликта.

2.2. Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

В завершении изучения каждого раздела (темы) дисциплины может проводиться тестирование.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 2 балла;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 4 балла за каждый верный ответ и 10 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 5 баллов.

Оценка соответствует следующей шкале:

<i>Баллы</i>	<i>% правильных ответов</i>	<i>Оценка (государственная)</i>
5	75-100	Отлично
4	51-75	Хорошо
3	25-50	Удовлетворительно
2	менее 25	Неудовлетворительно

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

РАЗДЕЛ 1. СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА, КЛАССИФИКАЦИЯ И ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ

Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития

Задание 1.1. Под конфликтом понимается:

- а) объединение субъектов с целью решения общей задачи;
- б) столкновение субъектов, связанное с наличием несовпадающих или противоположных интересов;
- в) вид государственного управления в системе муниципальной власти;
- г) комплекс стимулирующих инструментов и мотивирующих механизмов, направленных на решение социально-экономических задач общества.

Задание 1.2. Одно из основных свойств конфликта «периодичность» развивается по схеме:

- а) постановка цели – определение задач – установка приоритетов;
- б) концепция – стратегия – программа;
- в) действие – контрдействие – контрконтрдействие;
- г) решение – антирешение – квазирешение.

Задание 1.3. Структура конфликта – это...

- а) комплекс взаимосвязанных задач решения конфликта;
- б) совокупность его устойчивых связей, обеспечивающих целостность конфликта и его функционирование какое-то время в пространстве
- в) схема взаимосвязей и взаимозависимостей субъектов конфликта;
- г) конфликт нельзя структурировать.

Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления

Задание 1.1. Конфликты между административными структурами и организациями государственного и частного секторов делятся на группы:

- а) между структурными подразделениями одного органа власти;

- б) между двумя и более организациями частного сектора, а также между организациями государственного (муниципального) управления;
- в) между органами государственного и муниципального управления;
- г) между органами государственного (муниципального) управления и подчиненными им предприятиями, а также между государственными (муниципальными) учреждениями и частным сектором.

Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля

Задание 1.1. Стратегия уклонения – это...

- а) частичное, временное удовлетворение интересов другой стороны конфликта;
- б) стремление удовлетворить собственные интересы в ущерб другим участникам конфликта;
- в) уход от решения проблемы, желание выиграть время или нежелание решать проблему вообще;
- г) такая стратегия отсутствует.

Задание 1.2. Стратегия конкуренции – это...

- а) стремление удовлетворить собственные интересы в ущерб другим участникам конфликта;
- б) подавление, сглаживание конфликта, конформизм, вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций, согласие делать то, что хочет другая сторона;
- в) признание различий во мнениях и готовность понять позицию другой стороны, разобраться в причинах конфликта и найти удовлетворение интересов всех сторон в конфликте;
- г) такая стратегия отсутствует.

Задание 1.3. Стратегия приспособления – это...

- а) признание различий во мнениях и готовность понять позицию другой стороны, разобраться в причинах конфликта и найти удовлетворение интересов всех сторон в конфликте;
- б) подавление, сглаживание конфликта, конформизм, вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций, согласие делать то, что хочет другая сторона;
- в) стремление удовлетворить собственные интересы в ущерб другим участникам конфликта;
- г) такая стратегия отсутствует.

Задание 1.4. Стратегия компромисса – это...

- а) стремление удовлетворить собственные интересы в ущерб другим участникам конфликта;
- б) частичное, временное удовлетворение интересов другой стороны конфликта;
- в) уход от решения проблемы, желание выиграть время или нежелание решать проблему вообще;
- г) такая стратегия отсутствует.

РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СФЕРАХ

Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы

Задание 1.1. Внутригрупповые конфликты – это конфликты между...

- а) индивидом и интересами группы;

- б) интересами отдельных индивидов;
- в) интересами групп;
- г) интересами государственных и муниципальных органов власти.

Задание 1.2. При рассмотрении дела арбитражным судом...

- а) часто применяется процедура досудебного урегулирования конфликта;
- б) заключается соглашение в виде третейской оговорки в договоре;
- в) стороны, вовлеченные в конфликт, обсуждают его друг с другом, стараясь достичь взаимоприемлемого соглашения без участия иных лиц;
- г) разбирательство передается в органы прокуратуры по месту нахождения ответчика.

Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты

Задание 1.1. В зарубежной практике для профилактики конфликта интересов используют...

- а) физические и моральные наказания провинившихся;
- б) кодексы поведения государственных и муниципальных должностных лиц;
- в) премирования лиц, которые в течении 5 лет не были замешаны в конфликтах интересов;
- г) обучающие программы в дошкольных заведениях.

Задание 1.2. Конфликт интересов на государственной (муниципальной) службе – это...:

- а) конфликт, обусловленный неспособностью органов государственной власти доступно разъяснить гражданам цели и мотивы деятельности органов власти;
- б) конфликт между общественно-правовыми обязанностями и частными интересами должностного лица государственной (муниципальной) власти;
- в) конфликт, обусловленный неспособностью государственных органов организовывать практическое выполнение принимаемых политическими лидерами и руководителями решений;
- г) конфликты, порождаемые борьбой за ослабление зависимости от других вертикальных и горизонтальных структур, корпоративными интересами служащих, различиями в статусных и текущих полномочиях.

Задание 1.3. Конфликты интересов делятся на следующие категории:

- а) денежные и неденежные;
- б) мнимые и реальные;
- в) ситуативные и внутрисистемные;
- г) государственные и муниципальные.

Задание 1.4. В основе конфликта интересов лежит:

- а) должностная обязанность чиновника, регламентирующая его действия в определенных инструкцией ситуациях;
- б) личная заинтересованность должностного лица, которая влияет или может повлиять на объективное и беспристрастное исполнение им должностных обязанностей;
- в) право должностного лица выполнять предписанные ему полномочия;
- г) обязанность должностного лица исполнять свои должностные обязанности предусмотренные должностной инструкцией.

Задание 1.5. Процедура предотвращения конфликта интересов включает:

- а) выявление и предупреждение конфликта интересов и ликвидация его последствий;

- б) информирование вышестоящего руководства и подчиненных о негативных последствиях конфликта интересов;
- в) ничего не надо делать, так как конфликт интересов разрешить сам собой;
- г) информирование органов защиты правопорядка о наличии конфликта интересов и совместная разработка мер противодействия.

Задание 1.6. Под трудовым конфликтом понимается:

- а) разногласия между двумя хозяйствующими организациями;
- б) разногласия между руководством предприятия и его собственником относительно распределения прибыли;
- в) разногласия между разными ветвями профсоюзного движения в борьбе за привлечение членов организации;
- г) разногласия между работодателем и работником (группой работников) относительно условий труда и его оплаты.

РАЗДЕЛ 3. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ

Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта

Задание 1.1. Правильно организованные переговоры проходят последовательно несколько стадий:

- а) определение переговорщика, обращение к медиатору, завершение переговоров;
- б) подготовка к переговорам, определение своих позиций сторонами, поиск взаимоприемлемого решения, завершение переговоров;
- в) начало переговоров, завершение переговоров;
- г) определение предмета конфликта, подготовка искового заявления, завершение переговоров.

Задание 1.2. Рациональные переговоры основываются на таких основополагающих принципах:

- а) дегуманизация оппонента, правовое обеспечение решения конфликта, обязательное привлечение третьей стороны;
- б) равноправие сторон конфликта, копировании действий оппонента, обязательном контрдействии, концентрация на личности оппонента;
- в) концентрация на теме переговоров, концентрация на интересах оппонентов, применение объективных критериев, поиск альтернативных вариантов;
- г) применение упреждающих действий, поиск альтернативных вариантов, концентрация на интересах оппонентов, психологическое давление на оппонента.

Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций

Задание 1.1. Процедура предотвращения конфликта включает:

- а) выявление и предупреждение конфликта и ликвидация его последствий;
- б) информирование вышестоящего руководства и подчиненных о негативных последствиях конфликта;
- в) ничего не надо делать, так как конфликт разрешить сам собой;
- г) информирование органов защиты правопорядка о наличии конфликта и совместная разработка мер противодействия.

2.3. Рекомендации по оцениванию результатов дискуссионных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
5	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок,

	задание полностью выполнено. Получены обоснованные и четко прописанные ответы.
4	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса.
3	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественные ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа.
2	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты.
0	Ответы неверные или отсутствуют.

2.4. Рекомендации по оцениванию

Показатели и критерии оценки рефератов по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления»

Баллы	Критерии
Очная форма	
3	<p>Обучающийся: при аргументации ответа демонстрирует теоретические знания; свободно владеет научной терминологией; проявляет творческие способности при анализе причин и факторов способствующих появлению проблем.</p> <p>Обучающийся: знает и владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по выбранной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов; может обосновать свои суждения, применить знания на практике.</p> <p>Обучающийся: грамотно раскрыл актуальность выбранной темы; точно выделил проблему; определил содержание и составляющие; использовал источники отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информацию нормативно правового характера; демонстрирует хорошие аналитические способности, необходимые для минимизации негативных факторов порождающих появление проблем; способен обосновать целесообразность своих подходов обеспечивающих решение выделенных проблем и сделать выводы; в процессе дискуссии свободно и профессионально отвечает на поставленные вопросы.</p> <p>Реферат оформлен в соответствии с требованиями методических рекомендаций.</p>
2	<p>Обучающийся при аргументации ответа демонстрирует теоретические знания, но не в полной мере владеет научной терминологией.</p> <p>Обучающийся владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по выбранной теме, а также методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов. Вместе с тем, проявление творческих способностей, необходимых для анализа причин появления негативных факторов требует дополнительного развития.</p> <p>Обучающийся в процессе дискуссии допускал ошибки, заминки, которые исправлял самостоятельно при наводящих вопросах, но затруднился с ответами на задаваемые дополнительные вопросы.</p> <p>Реферат оформлен с незначительными отступлениями от требований методических рекомендаций</p>
1	Обучающимся: при изложении материал приведена неполная аргументация, с неточностями в определении понятий или формулировке определений; материал излагается непоследовательно.

Баллы	Критерии
Очная форма	
	Обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, на 50% дополнительных вопросов им даны неверные ответы. Реферат оформлен со значительными отступлениями от требований методических рекомендаций
0	При ответе обучающегося обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала. Материал излагается неуверенно, беспорядочно, даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов. Подготовленная информация представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Отсутствует наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. Реферат оформлен с невыполнением требований методических рекомендаций.

Показатели и критерии оценки докладов (сообщений) по дисциплине «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления»

Баллы	Критерии
Очная форма	
3	Обучающийся: при аргументации ответа демонстрирует теоретические знания; свободно владеет научной терминологией; проявляет творческие способности при анализе причин и факторов способствующих появлению проблем. Обучающийся: знает и владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по выбранной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов; может обосновать свои суждения, применить знания на практике. Обучающийся: грамотно раскрыл актуальность выбранной темы; точно выделил проблему; определил содержание и составляющие; использовал источники отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информацию нормативно правового характера; демонстрирует хорошие аналитические способности, необходимые для минимизации негативных факторов порождающих появление проблем; способен обосновать целесообразность своих подходов обеспечивающих решение выделенных проблем и сделать выводы; в процессе дискуссии свободно и профессионально отвечает на поставленные вопросы.
2	Обучающийся при аргументации ответа демонстрирует теоретические знания, но не в полной мере владеет научной терминологией. Обучающийся владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по выбранной теме, а также методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов. Вместе с тем, проявление творческих способностей, необходимых для анализа причин появления негативных факторов требует дополнительного развития. Обучающийся в процессе дискуссии допускал ошибки, заминки, которые исправлял самостоятельно при наводящих вопросах, но затруднился с ответами на задаваемые дополнительные вопросы.
1	Обучающимся: при изложении материал приведена неполная аргументация, с неточностями в определении понятий или формулировке определений; материал излагается непоследовательно. Обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, на 50% дополнительных вопросов им даны неверные ответы.

Баллы	Критерии
Очная форма	
0	При ответе обучающегося обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала. Материал излагается неуверенно, беспорядочно, даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов. Подготовленная информация представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Отсутствует наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ (ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Механизмы разрешения конфликтов в государственной и муниципальной сферах.
2. Антикризисное управление в разрешении конфликтов в государственной и муниципальной сферах.
3. Корпоративная этика как инструмент предупреждения конфликтов.
4. Правовые способы в разрешении конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
5. Конфликты в государственно-административной сфере.
6. Условия перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию.
7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
8. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов
9. Модели человеческого взаимодействия в конфликтной ситуации
10. Роль медиатора в урегулировании конфликта.
11. Специфика конфликта в организациях государственной и муниципальной собственности.
12. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения в системе государственного (муниципального) управления.
13. Современный менеджмент в сфере профилактики конфликтов в системе государственного (муниципального) управления.
14. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
15. Социально-психологические технологии управления конфликтами в организации.
16. Современные модели и технологий управления межгосударственными конфликтами.
17. Конфликтогенные факторы взаимодействия граждан с чиновниками.
18. «Конфликт интересов» в государственной (муниципальной) сфере: причины и последствия.
19. Юридические способы предупреждения и разрешения конфликтов.
20. Конфликтология предпринимательства: причины и последствия.
21. Конфликты приватизации: состояние и перспективы.
22. Конфликтные взаимоотношения предпринимателей и чиновников.
23. Межличностные конфликты в системе государственного и муниципального управления.
24. Способы и средства практического влияния на состояние и направленность конфликтов в государственной (муниципальной) сфере.
25. Социально-психологические инструменты профилактики конфликтов в системе государственного (муниципального) управления.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

№ п/п	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
Раздел 1. СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА, КЛАССИФИКАЦИЯ И ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ		

Тема 1.1. Сущность конфликта, его функции, свойства и особенности развития		
1.	Понятие конфликта и его признаки. Объект и предмет конфликта	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
2.	Функции и типы конфликтов	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
3.	Свойства, структура и основные стадии развития конфликта	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
4.	Роль конфликта в системе государственного и муниципального управления	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления		
5.	Конфликты между политическими и административными (групповыми и индивидуальными) субъектами (структурами)	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
6.	Конфликты между административными структурами и организациями государственного и частного секторов	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
7.	Конфликты между структурными звеньями государственного (муниципального) управления	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
8.	Конфликты между центральными, региональными и местными органами государственного управления	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
9.	Функционально-ролевые (вертикальные и горизонтальные) конфликты внутри государственных организаций и учреждений	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
10.	Неформальные конфликты внутри и между отдельными государственными учреждениями	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
11.	Конфликт между органами государственного (муниципального) управления и населением	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля		
12.	Управление конфликтом: сущность и алгоритмы	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
13.	Стратегии и модели поведения в конфликте и их характеристика	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
Раздел 2. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СФЕРАХ		
Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы		
14.	Деструктивное и конструктивное развитие конфликта	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
15.	Антикоррупционные стандарты: содержание, виды, отечественный и международный опыт их установления	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты		
16.	Конфликт интересов: содержание и особенности реализации	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3,

		УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
17.	Трудовые конфликты и их особенности	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
18.	Социальное партнерство и социальный диалог	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
РАЗДЕЛ 3. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ		
Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта		
19.	Посредничество (медиация) при решении конфликтов	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
20.	Сущность переговоров, основные условия и стадии их реализации	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
21.	Рациональные переговоры	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
22.	Стратегии ведения переговоров и их содержание	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
23.	Функции и задачи посредника в переговорах	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций		
24.	Разрешение конфликта: сущность и этапы	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
25.	Факторы, которые необходимо учитывать при разрешении конфликта	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
26.	Средства оптимального выхода из конфликта	ПК-4.3 З-3, ПК-4.3 У-3, ПК-4.3 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Понятие конфликта и его признаки. Объект и предмет конфликта.
2. Функции и типы конфликтов.
3. Свойства, структура и основные стадии развития конфликта.
4. Роль конфликта в системе государственного и муниципального управления.
5. Конфликты между политическими и административными (групповыми и индивидуальными) субъектами (структурами).
6. Конфликты между административными структурами и организациями государственного и частного секторов.
7. Конфликты между структурными звеньями государственного (муниципального) управления.
8. Конфликты между центральными, региональными и местными органами государственного управления.
9. Функционально-ролевые (вертикальные и горизонтальные) конфликты внутри государственных организаций и учреждений.
10. Неформальные конфликты внутри и между отдельными государственными учреждениями.
11. Конфликт между органами государственного (муниципального) управления и населением.
12. Конфликт интересов: содержание и особенности реализации.
13. Трудовые конфликты и их особенности.
14. Социальное партнерство и социальный диалог.
15. Антикоррупционные стандарты: содержание, виды, отечественный и международный опыт их установления.
16. Управление конфликтом: сущность и алгоритмы.
17. Стратегии и модели поведения в конфликте и их характеристика.
18. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.
19. Посредничество (медиация) при решении конфликтов.
20. Сущность переговоров, основные условия и стадии их реализации.
21. Рациональные переговоры.
22. Стратегии ведения переговоров и их содержание.
23. Функции и задачи посредника в переговорах.
24. Разрешение конфликта: сущность и этапы.
25. Факторы, которые необходимо учитывать при разрешении конфликта.
26. Средства оптимального выхода из конфликта.

Пример экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
 ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
 ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
 ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
 «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль «Региональное управление и местное самоуправление»

Кафедра Теории управления и государственного администрирования

Дисциплина Управление конфликтами в системе государственного и

муниципального управления

Курс 1

Семестр 2

Форма обучения очная

Экзаменационный билет № 1

1. Роль конфликта в системе государственного и муниципального управления.
2. Антикоррупционные стандарты: содержание, виды, отечественный и международный опыт их установления.
3. Государственный служащий участвует в принятии решения о закупке государственным органом товаров, являющихся результатами интеллектуальной деятельности, исключительными правами на которые обладает он сам, его родственники или иные лица, с которыми связана личная заинтересованность государственного служащего. Возникает ли в данном случае конфликт интересов. Если «да», то назовите виды и порядок действий государственного служащего и его руководителя по предотвращению конфликта интересов.

Экзаменатор: _____ Е.В. Котов

Утверждено на заседании кафедры « _____ » _____ 202 г. (протокол № ____ от _____ 202 г.)

Зав. кафедрой: _____ Л.Б. Костровец