

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 26.06.2026 11:30:15
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.15.01 "Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении"

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным
планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки/специальности)

"Государственная и муниципальная служба"

(наименование образовательной программы)

Магистр

(квалификация)

Заочная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2025

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) ФОС:

Котов Е.В. канд. экон. наук, доцент кафедры теории управления и государственного администрирования

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Механизмы разрешения конфликтов в государственном
и муниципальном управлении»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины

Образовательная программа	Магистратура
Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Магистерская программа	Государственная и муниципальная служба
Количество разделов учебной дисциплины	3
Часть образовательной программы	Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений
Формы текущего контроля	тестирование, реферат, доклад, сообщения, экзамен, контроль знаний по разделу
Показатели	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	2
Общая трудоемкость (академ. часов)	108
Аудиторная контактная работа:	10
Лекционные занятия	4
Семинарские занятия	4
Консультации	2
Самостоятельная работа	94
Контроль	4
<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:	
		некоторые технологии взаимодействия при решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 3-1
		эффективные технологии взаимодействия при решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 3-2
		эффективные технологии взаимодействия при профилактике и решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 3-3
		Уметь:	

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента	
		применять некоторые технологии взаимодействия при решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 У-1	
		применять эффективные технологии взаимодействия при решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 У-2	
		применять эффективные технологии взаимодействия при профилактике и решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 У-3	
		Владеть:		
		навыками применения технологий взаимодействия при решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 В-1	
		навыками применения эффективных технологий взаимодействия при решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 В-2	
		навыками применения эффективных технологий взаимодействия при профилактике и решении конфликтных ситуаций в организации	УК-4.4 В-3	
ПК-4.1	Осуществляет бесконфликтное управление организацией на основе умения принимать эффективные управленческие решения и воплощать их в практику	Знать:		
		методы осуществления бесконфликтного управления организацией на основе умения принимать управленческие решения	ПК-4.1 3-1	
		методы осуществления бесконфликтного управления организацией на основе умения принимать эффективные управленческие решения	ПК-4.1 3-2	
		методы осуществления бесконфликтного управления организацией на основе умения принимать эффективные управленческие решения и воплощать их в практику	ПК-4.1 3-3	
		Уметь:		
		применять методы бесконфликтного управления организацией на основе умения принимать управленческие решения	ПК-4.1 У-1	
применять методы бесконфликтного управления организацией на основе	ПК-4.1 У-2			

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		умения принимать эффективные управленческие решения	
		применять методы бесконфликтного управления организацией на основе умения принимать эффективные управленческие решения и воплощать их в практику	ПК-4.1 У-3
		Владеть:	
		навыками применять методы бесконфликтного управления организацией на основе умения принимать управленческие решения	ПК-4.1 В-1
		навыками применять методы бесконфликтного управления организацией на основе умения принимать эффективные управленческие решения	ПК-4.1 В-1
		навыками применять методы бесконфликтного управления организацией на основе умения принимать эффективные управленческие решения и воплощать их в практику	ПК-4.1 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-4.1	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения
2.	Тема 1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления	1	УК-4.4 ПК-4.1	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения
3	Тема 1.3. Стратегии управления конфликтом и технологии его контроля	1	УК-4.4 ПК-4.1	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-4.1	тестовые задания, дискуссионные задания, рефераты, доклады, сообщения

5	Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты	1	УК-4.4 ПК-4.1	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-4.1	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-4.1	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	А	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	В/С	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
Умеет	выявлять причины и определять последствия конфликтов; использовать эффективные стратегии				

	поведения в конфликте и его разрешения				одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет	методами предупреждения и разрешения конфликтов				
Знает	методологические основы конфликтных ситуаций в системе государственного и муниципального управления и основные методы управления ими	Зачтено	60-74	E/D	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
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	Незачтено	0-59	F/Fx	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	выявлять причины и определять последствия конфликтов; использовать эффективные стратегии поведения в конфликте и его разрешения				
Владеет	методами предупреждения и разрешения конфликтов				

РАЗДЕЛ 2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся. В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по

индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности (заочная форма обучения)

Сумма баллов по разделу	Раздел 1				Раздел 2			Раздел 3			Научная составляющая-8	Сумма баллов за дисциплину - 100
Темы	T.1.1	T.1.2	T.1.3	Контроль знаний раздела учебной дисциплины- 5	T.2.1	T.2.2	Контроль знаний раздела учебной дисциплины- 5	T.3.1	T.3.2	Контроль знаний раздела учебной дисциплины- 5		
Виды работ: Лекции	1	1	1		1	1		1	1		1	
Семинарские занятия	5	5	5		5	5		5	5		5	
Самостоятельная работа	5	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 растянутасть 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) учебной 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	

<p>Тема 2.1. Разрешение конфликтов, где одна из сторон представитель государственной или муниципальной сферы</p>	<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.
<p>Тема 2.2. Конфликт интересов и трудовые конфликты</p>	<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.
<p>РАЗДЕЛ 3. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ</p>	
<p>Тема 3.1. Роль переговоров в разрешении конфликта</p>	<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.
<p>Тема 3.2. Деятельность руководящих работников государственных</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Факторы, ограничивающие эффективность урегулирования конфликтов руководящими работниками государственных (муниципальных) органов власти.

(муниципальных) органов власти по урегулированию конфликтных ситуаций	<p>2. Отечественный и зарубежный опыт разрешения конфликтов руководящими работниками государственных (муниципальных) органов власти.</p> <p>3. Особенности внешнего контроля за руководящими работниками государственных (муниципальных) органов власти, одушевляющими деятельность по урегулированию конфликта.</p> <p>4. Полномочия и ограничения руководящих работников государственных (муниципальных) органов власти в урегулировании конфликта.</p>
---	---

2.2. Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

В завершении изучения каждого раздела (темы) учебной 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 исказившие 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 «Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении»

Баллы	Критерии
Заочная 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,</p>

Баллы	Критерии
Заочная форма	
	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. Реферат оформлен с незначительными отступлениями от требований методических рекомендаций
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. 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 «Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении»

Баллы	Критерии
Заочная 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.

Баллы	Критерии
Заочная форма	
	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.
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. Нормативные правовые 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
2.	Функции и типы конфликтов	ПК-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
17.	Трудовые конфликты и их особенности	ПК-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
18.	Социальное партнерство и социальный диалог	ПК-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
21.	Рациональные переговоры	ПК-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 В-3; УК-4.4 З-3, УК-4.4 У-3, УК-4.4 В-3
26.	Средства оптимального выхода из конфликта	ПК-4.1 З-3, ПК-4.1 У-3, ПК-4.1 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 НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Магистерская программа «Государственная и муниципальная служба»
Кафедра Теории управления и государственного администрирования
Дисциплина Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении
Курс 1 **Семестр** 2 **Форма обучения** заочная

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: _____ Е.В. Хасанова