38.04.04.01.Б1.В-2021-РП

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ И.П. Попов
«____»_____ 20__ г.

Фонд оценочных средств дисциплины

Управление конфликтами в социально-производственной сфере

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) Государственное и муниципальное управление: социально-производственная сфера

Присваиваемая квалификация
"Магистр"

Формы обучения
заочная

1 Паспорт фонда оценочных средств

Форма(ы) текущего контроля	Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Уровень
Опрос по контрольным вопросам. Подготовка доклада по теме реферата Решение ситуационных задач Практические задания Деловые игры Кроссворды	ПК-2 - Способность подготовить материал для проведения инструктажа и презентационных материалов	- Подготавливает материал для проведения инструктажа и презентационных материалов - Использует методы и программные средства обработки деловой информации, взаимодействия со службами информационных технологий и эффективного использования корпоративных информационных систем	Знать: - основные технологии проведения конструктивного диалога основы бесконфликтного делового общения и публичного выступления; - процедуру проведения конструктивных переговоров - методы и программные средства обработки деловой информации и эффективного использования корпоративных информационных систем Уметь: - применять на практике требования профессионального этикета государственного и муниципального служащего, во избежание вертикальных и горизонтальных конфликтов; - применять методы и технологии профилактики конфликтов, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов; - использовать методы и программные средства обработки деловой информации, взаимодействия со службами информационных технологий и эффективного использования корпоративных информационных систем Владеть: - методами анализа, синтеза, составления карты конфликта для принятия конструктивных управленческих решений; - навыками применения различных подходов к урегулированию групповых противоречий	Высокий или средний

Обсуждение контрольных вопросов Разбор ситуационных задач Тестовые задания Эссе Подготовка реферата	**УК-5 -** Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	*Знать:* - основы групповой динамики и причины групповых конфликтов; - особенности межличностных и организационных конфликтов; - правила бесконфликтного общения и конструктивного поведения в различных ситуациях; - конфликтогенность невыполнения этических правил и норм профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего; - типы конфликтных личностей и способы взаимодействия с ними; - федеральное, областное и местное законодательство, регламентирующее деятельность государственных и муниципальных служащих в конфликтных ситуациях. *Уметь:* - выделять структурные элементы при межличностных и организационных конфликтах; - определять степень конфликтности группового взаимодействия; - определять уровень социальной напряженности в группе; - снять эмоциональное напряжение участников переговорного процесса, управлять своими эмоциями; *Владеть:* - навыками анализа групповых конфликтов и профилактики конфликтных ситуаций; - навыками управления групповыми конфликтами; - медиативными технологиями при проведении примирительных процедур; - навыками посредничества в конфликтных ситуациях; - навыками управления своими эмоциями и профилактики стрессовых ситуаций; - приемами эффективного стиля поведения и общения для создания благоприятных условий профессиональной деятельности.	Высокий или средний

Высокий уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: отлично, хорошо, зачтено. Средний уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: хорошо, удовлетворительно, зачтено. Низкий уровень достижения компетенции - компетенция не сформирована частично, оценивается неудовлетворительно или не зачтено.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы

2.1.Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах: устный опрос, практические задания. Он предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ.

Оценочными средствами для текущего контроля успеваемости выступают темы эссе, темы рефератов, вопросы учебных тестов, кроссворды, кейсы, ситуационные задачи и др.

Опрос по контрольным вопросам:

При проведении текущего контроля обучающимся будет письменно, либо устно задан вопрос, на которые они должны дать ответы. Опрос проводится на каждом практическом занятии.

Примерные вопросы для проведения текущего контроля:

1.Конфликт как социальный феномен общественной жизни

2 Источники и причины возникновения социальных конфликтов

3 Эволюция научных воззрений на конфликт (Конфуций, Платон, Гераклит, Аристотель, Гобс и т.д.)

4 Структура и динамика конфликта

5 Диагностика развития конфликта и вариантов его разрешения

6 Управление конфликтом в организации: этапы и содержание

7 Организационные конфликты: сущность и причины

8 Межличностные конфликты: возможности оптимизации

9 Внутриличностные конфликты: сущность, причины, последствия

10 Причины возникновения, типология и структура групповых конфликтов

11 Процедура урегулирования конфликта интересов в системе государственной и муниципальной службы

12 Особенности работы руководителя по профилактике и регулированию конфликтов в организации

13 Стратегии и тактики поведения в конфликте

14 Переговоры как метод разрешения конфликтных ситуаций

15 Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы

16 Межгрупповые конфликты

17 Трудовые конфликты, пути и методы их разрешения

18 Социальное партнерство – новый подход в управлении конфликтами

19 Инновационные конфликты: сущность, причины и пути решения

20 Содержание этапов переговорного процесса при урегулировании конфликта

21 Роль посредничества в разрешении конфликтных ситуаций

22 Конфликты адаптации работников в коллективе

23 Особенности конфликтов по вертикали/

24 Критика и эмоциональная сторона конфликта

25 Критерии оценки руководителем уровня конфликтности у работников

26 Технология предупреждения конфликтов в организации

27 Роль информации при возникновении и разрешении конфликтов

Критерии оценивания:

- 85–100 баллов – при правильном и полном ответе на вопрос;

- 65–84 баллов – при правильном и полном ответе на вопрос, но затруднения на дополнительные вопросы;

- 25–64 баллов – при неполном ответе на вопрос;

- 0–24 баллов – при отсутствии правильного ответа на вопрос.

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примерные темы рефератов

1. Конфликт в развитии. Эволюция взглядов на конфликт.
2. Основные отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
3. Современные проблемы развития конфликтологии.
4. Этический кодекс государственных служащих и его роль в предупреждении конфликтов.
5. Методы преодоления конфликтов и стрессов.
6. Влияние личностных сотрудников на возникновение конфликтов в организации
7. Особенности индивидуальных и коллективных трудовых конфликтов.
8. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
9. Закономерность возникновения конфликтов в процессе развития природы и общества.
10. Политический конфликт в современной России.
11. Причины политических конфликтов (на конкретных материалах современных политических процессах).
12. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
13. Способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
14. Проблема посредничества как метода разрешения конфликта.
15. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны.
16. Система взаимоотношений посредника и оппонентов в конфликте.
17. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник и наблюдатель.
18. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.
19. Профилактика и урегулирование конфликтов как аспект деятельности руководителя.
20. Что такое справедливые процедуры переговоров?
21. Метод принципиальных переговоров.
22. Принцип толерантности и его роль в постконфликтной ситуации
23. Роль руководителя в создании системы управления конфликтами.
24. Социальное партнерство – новый подход в управлении конфликтами.
25. Роль организационной культуры на ход конфликтов в организации.
26. Функции и пути разрешения политического конфликта.
27. Специфика межэтнических отношений в Сибири.
28. Влияние внешней и внутренней среды как конфликтогенные факторы для организации.
29. Стратегии поведения в конфликте на основе отношения к партнеру и характера отстаивания своих позиций.
30. Сущность и источники межнациональных конфликтов.
31. Конструктивные и деструктивные стратегии поведения в конфликте.
32. Сущность и причины внутриличностного конфликта.
33. Инновационные конфликты.
34. Ментальность личности, группы, нации как источник конфликтов.
35. Общие причины социальных конфликтов.
36. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте.
37. Конфликтоустойчивость как важнейшее качество менеджера.
38. Организационно-управленческие причины конфликтов.
39. Влияние конфликтов на социальное окружение.
40. Типология участников конфликта по вкладу в его развитие.
41. Причины конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».
42. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
43. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
44. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
45. Основные стадии развития конфликта: латентная стадия конфликта; открытая стадия конфликта; особенности восприятия конфликтной ситуации; эскалация конфликта: механизм и разновидности.
46. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности.
47. Конфликт интересов и его разрешение в государственной гражданской службе РФ.
48. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта.
49. Стратегические методы разрешения конфликтов.
50. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.

Написание эссе по теме «Конфликт – это путь развития или разрушения»;

Критерии оценивания:
-85-100 баллов, если студент выполнил грамотно работу и оформил ее в соответствии с

требованиями, а также, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы; доступно и полностью раскрыл тему и дал краткую информацию студентам под запись;

-65-84, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы, но работа оформлена не по предъявляемым требованиям; не полностью раскрыл тему реферата и дал краткую информацию студентам;

-25-64, если студент выполнил грамотно работу, но не оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы раскрыто не полностью, но соответствует теме работы; отсутствовала качественная краткая информация студентам под запись;

-0-24, если студент полностью не справился с выполнением задания.

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примеры тестовых заданий

1. Ведущий служебное совещание в наибольшей степени предотвращает конфликты и стрессы, если он:

- регулирует очередность выступлений
- не допускает неэтичных выпадов со стороны участников совещания
- следит за соблюдением регламента
- своевременно подводит итоги совещания
- своевременно начинает совещание.

2. … анализ конфликтов – вид системного анализа конфликта, состоящий в вскрытии связи и обусловленности конфликтов элементами макро- и микросреды, субъективного мира личности

- системно-функциональный;
- междисциплинарный;
-системно-генетический;
- системно-структурный.

3. Отличие борьбы от конфликта:

- основана на противостоянии;
- не всегда имеет строго направленный характер;
- предполагает активные усилия;
- не обязательно имеет определенного оппонента;
- предполагает физическое столкновение.

4. Если руководитель является хорошим организатором и компетентным специалистом он должен обладать для предупреждения конфликтов дополнительными навыками:

- планирования результатов деятельности;
- этики деловых отношений;
- предоставления отчетности;
- выбора внешних деловых партнеров;
- выявления приоритетных задач.

5. Перевод одного или всех участников конфликта на другое место работы или их увольнение это:

- затухание конфликта;
- перерастание конфликта в другой конфликт;
- разрешение конфликта;
- устранение конфликта.
- урегулирование конфликта

6. … функция конфликта организации выражается в том, что он высвечивает узкие места, не решенные проблемы в организации и условия труда, стимулирование персоналом, ошибки управления:

- инновационная;
- профилактическая;
- сигнальная;
- интеграционная;
- дифференцирующая.

7. Классические забастовки характеризуются тем, что:

- имеют организационные структуры;
- имеют заранее разработанные стратегии и тактики;
- возникает спонтанно по инициативе снизу;
- проводится на основании заранее разработанных программных требований;
- опираются на массовые требования.

8. В целях устранения возможных причин конфликта, руководитель не должен делегировать подчиненным вопросы:

- общей координации деятельности отдела;
- разработки технологий процесса;
- текущего решения производственных задач;
- разработки информационных взаимосвязей с другими отделами;
- изучение отчетной документации.

9. … функция конфликта в организации выражается в том, что служит источником развития личности, может улучшить качество индивидуальной работы, способствовать созданию новых более благоприятных условий, к которым легче адаптируются члены коллектива:

- информационная;
- интеграционная;
- дифференцирующая;
- сигнальная;
- инновационная.

10. Вид системного анализа конфликта состоящего в выявлении характера и способов воздействия одних элементов конфликта на другие, а также его возможного влияния на конфликты других уровней и на социальную среду в целом – … анализ конфликта.

- междисциплинарный;
- системно-генетический;
- системно-структурный;
- системно-функциональные;
- системно-информационный.

Критерии оценивания:

«Отлично», если студент справился более с 84 % заданий;

«Хорошо», если студент справился от 70% заданий;

«Удовлетворительно», если студент справился более чем с 50% заданий;

«Неудовлетворительно», если студент справился менее чем с 50% задания.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0-50	51-70	71-85	86-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примеры конфликтных ситуаций для анализа

Ситуация 1.

Научный сотрудник И. поссорился с директором. Многое при этом было непонятно: прежде И. всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что "никогда не сможет его уважать". Казалось бы, на лицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его рацпредложение "нецелесообразно и никому не нужно". Сотрудник рацпредложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого тайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное не-доверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль рацпредложения, сколько директора, который смог пойти на обман.

Ситуация 2.

Александр Васильевич, проработав около года в должности менеджера по прода-жам, был назначен на должность руководителя отдела сбыта. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии та-кого решения. Александр Васильевич имел хорошее базовое образование, был коммуни-кабельным энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности.

Однако первый рабочий день Александра Васильевича в качестве руководителя не удался. В целом коллектив отдела встретил его доброжелательно. Но одна из опытных сотрудниц, Валентина Ильинична демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя Дело в том, что она сама хотела занять эту должность. Поэтому в ответ на просьбу Александра Васильевича, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц Валентина Ильинична заявила следующее: «Я работаю в отделе 6 лет. И ваш предшественник никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет».

Александр Васильевич отклонил заявление Валентины Ильиничны и настоял на своей просьбе о предоставлении ему отчета за минувший месяц.

Критерии оценивания:

-85-100 баллов, если студент компетентно выполнил работу, содержание проблемы полностью раскрыто, дана профессиональная рекомендация по решению проблемы;

-65-84, если студент выполнил грамотно работу, содержание задачи раскрыто, но имеются частичные затруднения по решению имеющейся проблемы;

-25-64, если содержание задачи полностью раскрыто, но имеются затруднения по решению имеющейся проблемы;

-0-24, если студент полностью не справился с выполнением задания.

Количество баллов	0-24	25-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Пример кроссворда

По горизонтали:

1. Одна из позиций на переговорах, девиз которой - к победе любой ценой
2. Одна из форм завершения конфликта при вмешательстве третьей стороны
3. Группа методов управления конфликтами, к которой относятся - разъяснение требований к работе; формирование координационных и интеграционных механизмов, общеорганизационных целей; использование систем вознаграждения, стимулирования
4. Переговоры, предполагающие партнерский тип поведения
5. Скрытый психологический прием, используемый, в том числе и на переговорах, целью которого является заставить человека, вопреки его интересам, выполнить нужные вам действия
6. Процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения
7. Форма устранения конфликта, связанная с его переводом из состояния вражды к переговорам
8. Форма устранения конфликта, связанная с изменением организационно-трудового порядка

По вертикали:

1. Наиболее эффективный стиль (стратегия) поведения при конфликте
2. Поиск совместного решения проблемы – основная ….. переговоров
3. Состояние психологического напряжения, возникающее у человека в сложных (экстремальных) ситуациях
4. Одна из функций переговоров
5. Конфликтолог, описавший и предложивший метод диагностики основных стратегий поведения в конфликтной ситуации
6. Одна из лабильных (в зависимости от стратегии) тактик ведения переговоров
7. Первая фаза (стадия) стресса
8. Одна из тактик ведения переговоров, когда оппонент–противник
9. Положительный стресс

Критерии оценивания:

«Отлично», если студент справился более с 84 % заданий;

«Хорошо», если студент справился от 70% заданий;

«Удовлетворительно», если студент справился более чем с 50% заданий;

«Неудовлетворительно», если студент справился менее чем с 50% задания.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0-50	51-70	71-85	86-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примеры практических заданий:

1. Определение типа заключительных документов переговоров.
2. Составление карты конфликта по ситуационным задачам
3. Анализ трансактных взаимодействий.
4. Описание примера конфликтной ситуации с участием конфликтогенов
5. Анализ конфликта с использованием карты конфликта

Критерии оценивания:

«Отлично», если студент справился более с 84 % заданий;

«Хорошо», если студент справился от 70% заданий;

«Удовлетворительно», если студент справился более чем с 50% заданий;

«Неудовлетворительно», если студент справился менее чем с 50% задания.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0-50	51-70	71-85	86-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примеры деловых игр

Игра-тренинг «Внутриличностные конфликты»

Цель занятия. Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости. Участники игры:

1. Чиновник.
2. Начальник чиновника.
3. Представитель общественности.
4. Проситель.
5. Представитель местной мафии.
6. Жена чиновника.
7. Совесть чиновника.
8. Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7–8 до 30 человек и более.

Игровая ситуация

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Схема проведения игры-тренинга

Порядок проведения игры

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в «Игровой ситуации».

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

Предостережение (для руководителя игры). Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»: сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии»

*Цель игры***.** Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на

промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

*Игровая ситуация***.** Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

а) заменить устаревшее оборудование на новое;

б) сократить примерно в два раза число работников;

в) повысить квалификацию оставшихся работников;

г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;

д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100–150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться):

а) административно-управленческий аппарат;

б) работники предпенсионного возраста;

в) женщины, имеющие малолетних детей;

г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек. Участники игры:

1. Генеральный директор предприятия.
2. Технический директор.
3. Менеджер по финансам.
4. Управляющий персоналом.
5. Председатель профсоюзного комитета.
6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
7. Группа экспертов.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

*Разбор проведенной игры***.** Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

Критерии оценивания:

- 85–100 баллов – студент справился с заданием в полном объеме;
- 65–84 баллов – студент справился с заданием на 65-84%;
- 50–64 баллов – студент справился с заданием менее чем на 65%;
- 0–49 баллов – студент не выполнил задание (отсутствовал)

Количество баллов	0-49	50-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Инструментом измерения сформированности компетенций являются:

- зачтенные отчеты обучающихся по практическим работам;
- ответы обучающихся на вопросы во время опроса.

При проведении промежуточного контроля обучающийся отвечает на 2 вопроса выбранных

случайным образом и/или методом тестирования в электронной форме.

Перечень вопросов для проверки сформированности компетенций, указанных в рабочей программе:

1. Роль, место и особенности конфликтологии как науки. Эволюция философских взглядов на конфликт.
2. Понятие «конфликтоген», виды конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения.
3. Границы конфликта. Латентная стадия конфликта.
4. Раскройте структуру конфликта.
5. Группы основных причин конфликта.
6. Динамика конфликта. Основные формы проявления конфликта.
7. Три формулы возникновения конфликта. Примеры конфликтов на каждую формулу.
8. Типология конфликтов.
9. Основные функции конфликта.
10. Внутриличностный конфликт, его особенности. Меры профилактики.
11. Межличностный конфликт. Меры профилактики.
12. Групповые и межгрупповые конфликты. Возможности регулирования.
13. Трудовые конфликты, причины, формы разрешения. Особенности их проявления в российском обществе.
14. Пути разрешения трудовых конфликтов.
15. Инновационные конфликты: причины, особенности проявления, способы предотвращения.
16. Стратегии поведения в конфликте.
17. Тактики поведения в конфликте.
18. Типы конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними.
19. Причины и особенности конфликтов «по вертикали».
20. Предупреждение конфликтов между руководителем и подчиненным.
21. Разрешение конфликтов «по вертикали».
22. Особенности поведения подчиненного и руководителя в конфликте «по вертикали».
23. Содержание управления конфликтом.
24. Технологии регулирования конфликтов.
25. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
26. Типы конфликтных личностей, их особенности поведения.
27. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
28. Динамика и технология переговорного процесса.
29. Условия достижения успеха на переговорах.
30. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
31. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель.
32. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы.
33. Способы и приемы воздействия на партнера.
34. Правила конструктивной критики.
35. Виды критики.
36. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения и профилактики стрессов.
37. Анализ социально-политической ситуации в регионе, определение степени конфликтности.

Критерии оценивания при ответе на вопросы:

- 85–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 65–84 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 50–64 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0–49 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-49	50-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

При проведении текущего контроля обучающимся необходимо ответить на тестирования по каждой теме. Тестирование может быть организовано с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ.

Примеры тестовых вопросов:

Основной объект конфликтов в сфере государственного управления:

А. влияние

Б. авторитет

В. власть

2. Определите, что не относится к общим функциям государственного управления?

А. контроль;

Б. обеспечение законности;

В. планирование.

3. Какой из перечисленных конфликтов не относится к конфликтам в сфере государственного управления:

А. Конфликт между политическими и административными структурами

Б. Конфликт между чиновником и гражданином

В. Внутриорганизационный конфликт в частном учреждении

4. В чем заключается специфика разрешения конфликтов в сфере государственного управления:

А. связаны с правовыми отношениями сторон

Б. основаны на вертикальной соподчиненности

В. реализуются на основе многоступенчатых переговоров

5. Структуры, обеспечивающие государственное управление социальных конфликтов (выберете несколько вариантов):

А**.** Служба по разрешению коллективных трудовых споров при Министерстве труда и социального развития

Б. Партийный аппарат

В. Судебная палата по информационным спорам при Президенте РФ

Г. Конституционный Суд РФ

6. Какой нормативно-правовой документ имеет №273

А. Национальный план противодействия коррупции

Б. Федеральный закон «О противодействии коррупции»

В. Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации»

7. Формулировка Конфликта интересов в Федеральном законе «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27.07. 2004 г. № 79-ФЗ:

А. это ситуация, при которой личная заинтересованность гражданского служащего влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью гражданского служащего и законными интересами граждан, организаций, общества, субъекта РФ или РФ, способное привести к причинению вреда этим законным интересам граждан, организаций, общества, субъекта РФ или РФ.

Б. это ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам общества либо компании, являющейся работодателем сотрудника

В. это ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) лица, замещающего должность, замещение которой предусматривает обязанность принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных (служебных) обязанностей (осуществление полномочий).

8. Независимые эксперты комиссии по урегулированию конфликтов интересов - это:

А. представитель нанимателя и (или) уполномоченные им гражданские служащие

Б. представитель соответствующего государственного органа по управлению государственной службой

В. представители научных и образовательных организаций

9. Кому должен доложить государственный служащий о ситуации конфликта интересов?

А. представителю нанимателя письменно

Б. непосредственно начальнику устно

В. никому докладывать не должен, начальники сами обязаны контролировать ситуацию

Г. профсоюзному органу, членом которого он является

10. Конфликты, касающиеся (в той или иной степени) всех стран и народов, решение которых возможно лишь объединенными усилиями всего мирового сообщества.

А. Инновационные

Б. Глобальные

В. Государственные

Критерии оценивания при тестировании:

- 85– 100 баллов – при ответе на <84% вопросов
- 64 – 84 баллов – при ответе на >64 и <85% вопросов

- 50 – 64 баллов – при ответе на >49 и <65% вопросов
- 0 – 49 баллов – при ответе на <45% вопросов

Количество баллов	0-49	50-64	65-84	85-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

1. Текущий контроль успеваемости обучающихся, осуществляется в следующем порядке: в конце завершения освоения соответствующей темы обучающиеся, по распоряжению педагогического работника, убирают все личные вещи, электронные средства связи и печатные источники информации.

Для подготовки ответов на вопросы обучающиеся используют чистый лист бумаги любого размера и ручку. На листе бумаги обучающиеся указывают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер учебной группы и дату проведения текущего контроля успеваемости.

Научно-педагогический работник устно задает два вопроса, которые обучающийся может записать на подготовленный для ответа лист бумаги.

В течение установленного научно-педагогическим работником времени обучающиеся письменно формулируют ответы на заданные вопросы. По истечении указанного времени листы бумаги с подготовленными ответами обучающиеся передают научно-педагогическому работнику для последующего оценивания результатов текущего контроля успеваемости.

При подготовке ответов на вопросы обучающимся запрещается использование любых электронных и печатных источников информации. В случае обнаружения научно-педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанные источники информации – оценка результатов текущего контроля соответствует 0 баллов и назначается дата повторного прохождения текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости обучающихся по результатам выполнения лабораторных и (или) практических работ осуществляется в форме отчета, который предоставляется научно-педагогическому работнику на бумажном и (или) электронном носителе. Научно-педагогический работник, после проведения оценочных процедур, имеет право вернуть обучающемуся отчет для последующей корректировки с указанием перечня несоответствий. Обучающийся обязан устранить все указанные несоответствия и направить отчет научно-педагогическому работнику в срок, не превышающий трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости.

Результаты текущего контроля доводятся до сведения обучающихся в течение трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости.

Обучающиеся, которые не прошли текущий контроль успеваемости в установленные сроки, обязаны пройти его в срок до начала процедуры промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с расписанием промежуточной аттестации.

Результаты прохождения процедур текущего контроля успеваемости обучающихся учитываются при оценивании результатов промежуточной аттестации обучающихся.

1. Промежуточная аттестация обучающихся проводится после завершения обучения по дисциплине в семестре в соответствии с календарным учебным графиком и расписанием промежуточной аттестации.

Для успешного прохождения процедуры промежуточной аттестации по дисциплине обучающиеся должны:

1. получить положительные результаты по всем предусмотренным рабочей программой формам текущего контроля успеваемости;
2. получить положительные результаты аттестационного испытания.

Для успешного прохождения аттестационного испытания обучающийся в течение времени, установленного научно-педагогическим работником, осуществляет подготовку ответов на два вопроса, выбранных в случайном порядке.

Для подготовки ответов используется чистый лист бумаги и ручка.

На листе бумаги обучающиеся указывают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер учебной группы и дату проведения аттестационного испытания.

При подготовке ответов на вопросы обучающимся запрещается использование любых электронных и печатных источников информации.

По истечении указанного времени, листы с подготовленными ответам на вопросы обучающиеся

передают научно-педагогическому работнику для последующего оценивания результатов промежуточной аттестации.

В случае обнаружения научно-педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанные источники информации – оценка результатов промежуточной аттестации соответствует 0 баллов и назначается дата повторного прохождения аттестационного испытания.

Результаты промежуточной аттестации обучающихся размещаются в ЭИОС КузГТУ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся могут быть организованы с использованием ЭИОС КузГТУ, порядок и формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при этом не меняется.