

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»**

Алтайский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета

Алтайского филиала РАНХиГС

Протокол от «30» апреля 2020 г. №8

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Экономика здравоохранения

(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 Управление конфликтами

(код и наименование РПД)

магистратура

(уровень образования)

38.04.01 Экономика

(код, наименование направления подготовки/специальности)

заочная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2021

Барнаул, 2020 г.

Автор–составитель:

Доцент кафедры психологии и социологии управления, к.соц.н Я.Э. Меженин

Заведующий кафедрой экономики и финансов, кандидат экономических наук, доцент
Торгашова Наталья Александровна

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические материалы для освоения дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
 - 6.4. Интернет-ресурсы
 - 6.5. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина (индекс, наименование) обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код компонента компетенции | Наименование компонента компетенции |
|-----------------|--|----------------------------|---|
| УК - 3 | Способен организовывать и руководить работой команд, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК – 3.1 | Способен организовать команду и работать в коллективе |
| УК - 4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК -4.1 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке при решении задач профессиональной направленности |
| УК - 5 | Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК- 5.1 | Знает основы и умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе решения задач практической направленности |

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия | Код компонента компетенции | Результаты обучения |
|--|----------------------------|---|
| | УК – 3.1 | на уровне знаний: <i>Виды конфликтов, стратегии поведения конфликтующих сторон.</i> |
| | | на уровне умений <i>умеет определить оптимальную стратегию поведения в конфликте при работе в коллективе:</i> |
| | | на уровне навыков <i>Владеет навыками оценки последствий управления конфликтов в ходе принятия управленческих решений</i> |
| | УК -4.1 | на уровне знаний: <i>методы бесконфликтной</i> |

| | | |
|--|---------|---|
| | | коммуникации |
| | | на уровне умений: умеет осуществлять оптимальную коммуникацию в конфликте |
| | | на уровне навыков: владеет навыками конструктивной коммуникации в конфликте. |
| | УК- 5.1 | на уровне знаний: Знает основы неконфликтного взаимодействия с учетом культурного разнообразия. |
| | | на уровне умений: умеет анализировать и учитывать разнообразие культур |
| | | на уровне навыков: владеет навыками конструктивного взаимодействия учитывая разнообразие культур в процессе решения задач практической направленности |

Заполняются только те результаты обучения, которые планируется сформировать в рамках дисциплины. Отдельные уровни, не формируемые в дисциплине (модуле), могут не указываться.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы: 108 академических часов, из них самостоятельная работа 90 а.ч., контактная работа 14 а.ч., включающая занятия лекционного типа в объеме 4 а.ч., занятия практического (семинарского) типа 10 а.ч., Часов на контроль – 4.

Дисциплина Б1.В.04 «Управление конфликтами» относится к вариативной части образовательной программы, учебного плана. Обучающиеся заочного отделения осваивают дисциплину на 1 курсе.

3. Содержание и структура дисциплины

Заочная форма обучения

| № п/п | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации** |
|--------|---|---------------------------------|---|---------|---------|-----|----|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л/ ДОТ | ЛР/ ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР | | |
| Тема 1 | Понятие, виды и причины социальных конфликтов | 25 | 1 | | 2 | | 22 | Т, КР |
| Тема 2 | Специфика конфликтов в организациях | 25 | 1 | | 2 | | 22 | Т |
| Тема 3 | Управление конфликтами в организациях | 25 | 1 | | 2 | | 22 | Д |
| Тема 4 | Методы решения | 29 | 1 | | 4 | | 1 | ТЗ |

| | | | | | | | | |
|--------------------------|------------|------------|--|--|--|--|----|---|
| | конфликтов | | | | | | 24 | |
| Промежуточная аттестация | | 4 | | | | | | 3 |
| Всего: | | 108 | | | | | | |

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)⁴;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

* – разработчик указывает формы заданий текущего контроля успеваемости (контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол) и т.п.) и виды учебных заданий (эссе (Эс), реферат (Реф), диспут (Д) и др.), с применением которых ведется мониторинг успешности освоения образовательной программы обучающимися

** - разработчик указывает формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз), зачет (З)/ зачет с оценкой (ЗО).

Используемые сокращения и примечания включаются после каждой из заполняемых таблиц.

Содержание дисциплины

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

⁴ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

| № п/ п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|--|---|--|
| Раздел 1. Понятие, виды и причины конфликтов уголовном судопроизводстве | | |
| 1 | Понятие, виды и причины социальных конфликтов | Понятие, виды и причины конфликтов. Общая характеристика конфликтов. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов |
| 2 | Специфика конфликтов в организациях | Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в организациях. Модели поведения и типы конфликтных личностей. |
| 3 | Управление конфликтами в организациях | Стратегии поведения конфликтующих сторон. Технологии разрешения и предупреждения конфликта. Основные ошибки, возникающие на различных этапах разрешения конфликтной ситуации. |
| 4. | Методы решения конфликтов | Техники слушания в деловом общении. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации. Основные правила ведения переговоров. <u>Примеры решения конфликтов с помощью третьей стороны</u> |

Перечисляются основные дидактические единицы (элементы содержания) теоретической части.

Раскрывается содержание заданий практической подготовки (при наличии)

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины (индекс, наименование) используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| Тема и/или раздел | Методы текущего контроля успеваемости |
|---|---|
| Понятие, виды и причины социальных конфликтов | При проведении занятий лекционного типа: лекция – дискуссия, метод проблемных вопросов; при проведении занятий семинарского типа: тесты, контрольные работы, опросы, кейсы; при контроле результатов самостоятельной работы студентов: доклады-презентации, контрольная, типовые задания. |
| Специфика конфликтов в организациях | При проведении занятий лекционного типа: лекция – дискуссия, метод проблемных вопросов; при проведении занятий семинарского типа: тесты, контрольные работы, опросы, кейсы; при контроле результатов самостоятельной работы студентов: доклады-презентации, контрольная, типовые задания. |
| Управление конфликтами в организациях | При проведении занятий лекционного типа: лекция – дискуссия, метод проблемных вопросов; при проведении занятий семинарского типа: тесты, контрольные работы, опросы, кейсы; |

| | |
|---------------------------|---|
| | при контроле результатов самостоятельной работы студентов: доклады-презентации, контрольная, типовые задания. |
| Методы решения конфликтов | При проведении занятий лекционного типа: лекция – дискуссия, метод проблемных вопросов; при проведении занятий семинарского типа: тесты, контрольные работы, опросы, кейсы; при контроле результатов самостоятельной работы студентов: доклады-презентации, контрольная, типовые задания. |

Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств):
Устный опрос по билетам. Билет предполагает теоретический вопрос и практическое задание.

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные средства по теме 1.1 «Понятие, виды и причины социальных конфликтов»

Типовые тестовые знания

1. К социально-психологическим причинам конфликтов относятся...
 - а) искажение и неполное передача информации участникам взаимодействия;
 - б) поведение руководителя как подчиненного;
 - в) учет всеми участниками дискуссии реально существующих между ними расхождений во взглядах на обсуждаемую проблему;
 - г) делегирование руководителем полномочий.
2. В социальных конфликтах можно выделить ... (исключите лишнее):
 - а) межличностные;
 - б) межгрупповые;
 - в) классовые;
 - г) межгосударственные;
 - д) межнациональные;
 - е) внутриличностные.
3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:
 - а) конфронтация;
 - б) соперничество;
 - в) конкуренция.
4. Динамика конфликта описывается через.... (исключить лишнее):
 - а) этапы конфликта;
 - б) фазы конфликта;
 - в) содержание конфликта.
5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
 - а) начальной фазе;
 - б) фазе подъема;

- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

8. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

9. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

10. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

11. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

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

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

13. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

14. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

15. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

Типовые оценочные средства по теме 1.2 «Специфика конфликтов в организациях»

1. Конфликтология как наука возникла:

- а) в 20-30-е гг. XIX в.;
- б) в 30-40-е гг. XVIII в.
- в) в 50-60-е гг. XX в.

2. С какого времени следует считать зарождение юридической конфликтологии в нашей стране?

- а) с 1980-х гг.
- б) с 1990-х гг.
- в) с 2000-х гг.

3. Подберите наиболее точное определение социального конфликта:

- а) конфликт социальный – столкновение сторон, мнений, сил; высшая стадия развития противоречий в системе отношений людей, социальных групп, институтов, общества в целом, которая характеризуется усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей и индивидов;
- б) конфликт социальный – это противоборство сторон с противоречивыми интересами;
- в) конфликт социальный – столкновение противоположно направленных целей, интересов, мнений, позиций, субъектов взаимодействия.

4. В широком смысле юридическим конфликтом следует признать любой конфликт, в котором:

- а) спор так или иначе связан с правовыми отношениями сторон;
- б) участниками обязательно являются юристы;
- в) участвуют судьи и адвокаты.

5. Юридический конфликт в узком смысле слова представляет собой:

- а) нарушение прав личности;
- б) противостояние субъектов права с противоречивыми правовыми интересами, возникшее в связи с созданием, реализацией, применением, изменением, нарушением, толкованием права;
- в) резкое обострение противоречия двух и более субъектов в процессе решения проблемы.

6. Юридические конфликты могут быть следующих типов:

- а) внутриличностные и межличностные;
- б) политические, экономические и др.;
- в) трудовые, семейные, экологические, криминальные и др.

7. Деструктивный юридический конфликт – это конфликт, который приводит:

- а) к негативным, а часто и к разрушительным последствиям;
- б) к быстрому разрешению противоречия между людьми;
- в) к затуханию конфликтной ситуации.

8. Полный перечень субъективных характеристик юридического конфликта составляют:

- а) роли оппонентов, интересы, цели, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, потребности, мотивы, зона разногласий;
- в) потребности, интересы, психологические и правовые установки, мотивы, цели, воля.

9. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников юридического конфликта:

- а) судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
- б) субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
- в) субъекты, подстрекатели, организаторы, пособники, посредники.

10. К этапам юридического конфликта относятся:

- а) конфликтная юридическая ситуация, эскалация, речевое противодействие;
- б) противоречие, инициация конфликта, правовой инцидент, деструктивный юридический конфликт;
- в) конфликтная юридическая ситуация, правовой инцидент, эскалация, прекращение противоборства.

11. Что из нижеследующего является правовым инцидентом:

- а) уровень преступности;
- б) подача искового заявления в суд;
- в) достижение определенного возраста.

12. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) уступка, уход, сотрудничество;

- б) компромисс, критика, борьба;
- в) борьба, уход, убеждение.

13. Одной из стратегий поведения человека в стадии разрешения конфликта является компромисс, который можно определить как:

- а) попытку уйти от решения конфликта;
- б) урегулирование разногласий путем взаимных уступок;
- в) открытую борьбу за свои личные интересы.

14. Стратегия соперничества:

- а) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- б) характеризует двойную заинтересованность;

в) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

15. Субъектами юридического конфликта могут быть:

- а) физические лица, юридические лица;
- б) юридические лица, государство, социальные общности;
- в) физические лица, юридические лица, государство, государственные и муниципальные образования.

Типовые оценочные средства по теме 1.3 «Управление конфликтами в организациях»

Вопросы, выносимые на дискуссионное обсуждение (Д)

1. На сколько эффективна может быть практика освобождения от уголовной ответственности виновного лица при условии полного удовлетворения им интересов потерпевшей стороны?
2. На сколько уровень доверия между правоохранительными органами и гражданами влияет на частоту конфликтов в организациях?
3. Насколько сегодня актуально противоречия между необходимостью исполнения закона и обыденным представлением о справедливости в обществе?
4. Какие стратегии поведения конфликтующих сторон в организациях можно считать наиболее эффективными и почему?
5. Какие технологии разрешения и предупреждения конфликта используются в организациях чаще всего и почему?
6. Какова цель управления конфликтом?
7. Можно ли считать намеренную эскалацию, приемом, обеспечивающим решение конфликта?
8. Какие сложности есть в процессе управления конфликтом?
9. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации

Типовое задание.

Типовое задание 1: студентка М. приобрела в магазине зимние сапоги, которые не подошли ей по размеру, в связи с чем она вернула сапоги в магазин и потребовала возврата денежных средств, однако продавец отказал М. сославшись на отсутствие чека о покупке. Помогите М. подготовиться к переговорам с продавцом так, чтобы продавец вернул денежные средства в досудебном порядке (М. уезжает из города на 1 месяц).

Типовое задание 2: Подросток В. 14 лет. В очередной раз поссорился с отцом и не ночевал дома. Ночью было холодно и В. решил проникнуть в полузаброшенный сарай на дачном участке в поселке где и проживал. Около полуночи сарай загорелся. На этом же участке в дачном домике находился хозяин 68 летний И.В. со своей 66-летней женой - А.Н, которая встала ночью попить воды и увидела фигуру, похожую на В. убегающую от горящего сарая. Со дня на день они ждали доставки кровельного материала для того, чтобы починить крышу на дачном домике. Определите: а) стороны конфликта; б) степень успеха в случае обращения И.В. и А.Н. в суд о возмещении родителями В. ущерба; в) возможность ли урегулировать конфликт в досудебном порядке.

Типовое задание 3: Конфликтология определяет два понятия: «цена конфликта» как затраты на продолжение противоборства и «цена выхода из конфликта» как ущерб, понесенный в результате отказа от противоборства. Сравнение этих показателей позволяет конфликтологам решать вопрос – стоит ли продолжать конфликт, учитывая дальнейшее возрастание его цены, или же выгоднее прекратить его. Приведите по три примера при которых а) цена конфликта выше цены выхода; б) цена выхода выше цены конфликта.

Типовые тестовые задания

1. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Принципами управления конфликтов являются:

- а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение;
- в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
- г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

3. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;

д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

4. Что относится к форме разрешения конфликта?

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- в) требования, критика, убеждение, юмор;
- г) уступка, требования, убеждение, критика;
- д) подчинение, примирение, убеждение, согласование.

5. Какие виды деятельности по управлению конфликтами адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации?

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- в) только прогнозирование;
- г) только предупреждение (стимулирование);
- д) только регулирование.

6. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

7. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте?

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

8. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

9. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте?

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

10. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии?

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

11. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой теме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

12. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

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

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

14. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

15. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

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

д) то, из-за чего возникает конфликт.

Типовые оценочные средства по теме 4 «Методы решения конфликтов.»

Типовые темы контрольных работ

1. Специфика конфликтов в организациях.
2. Роль третьей стороны в урегулировании конфликтов в организациях.
3. Согласительные процедуры в российском уголовном процессе.
4. Альтернативные формы разрешения конфликтов в России.
5. Альтернативные формы разрешения конфликтов в мире.
7. Причины конфликтов в организациях.
8. Особенности медиации в организациях.
9. Преимущества альтернативного разрешения правовых споров и конфликтов.

Темы для докладов с мультимедиа-презентациями (ДП)

1. Понятие и задачи медиации.
2. Процедура медиации как способа урегулирования конфликтов
3. Принципы посредничества в конфликте.
4. Медиативное соглашение как юридический документ.
5. Отличие судебного решения от медиативного соглашения.
6. Проблема применения посредничества в конфликте в организации.
7. Причины применения медиации для решения юридических споров.

Включаются типовые (5-7) оценочные материалы (вопросы для опроса, контент теста (с инструкцией по выполнению и правильными ответами), контрольные задания и т.п. в соответствии с темами)

Оценочные материалы промежуточной аттестации

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код компонента компетенции | Наименование компонента компетенции |
|-----------------|---|----------------------------|---|
| УК - 3 | Способен организовывать и руководить работой команд, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК – 3.1 | Способен организовать команду и работать в коллективе |
| УК - 4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального | УК -4.1 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке при решении задач профессиональной направленности |

| | | | |
|--------|--|----------|--|
| | взаимодействия | | |
| УК - 5 | Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК- 5.1 | Знает основы и умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе решения задач практической направленности |
| | | УК – 3.1 | Способен организовать команду и работать в коллективе |

| Компонент компетенции | Индикатор оценивания <i>Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая освоение компетенции</i> | Критерий оценивания <i>Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.</i> |
|---|--|---|
| УК – 3.1 Способен организовать команду и работать в коллективе | При решении кейсовых заданий может включиться в работу группы, выстраивает коммуникации с каждым членом группы. | 1. <i>Способность прогнозировать последствия управления конфликтами для социальной сферы.</i> 2. <i>Владеет основами управления конфликтами при работе в команде</i> |
| УК -4.1 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке при решении задач профессиональной основе базовых знаний грамматики, а также специальной направленности | Способен осуществлять успешную коммуникацию на том числе на иностранном языке при решении задач профессиональной основе базовых знаний грамматики, а также специальной терминологии; в чтении пользуется приемами просмотрового и аналитического чтения, оценивать, выделяет важные и отсекает малозначимые данные, понимает смысл текста, | 1. <i>Продемонстрировано умение управлять конфликтом применяя коммуникационные приемы.</i> 2. <i>Названы основные методы решения конфликтов.</i> |

| Компонент компетенции | Индикатор оценивания <i>Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая освоение компетенции</i> | Критерий оценивания <i>Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.</i> |
|--|---|--|
| | адекватно переводит информацию, уделяя особое внимание специальной лексике и терминологии | |
| УК- 5.1 Знает основы и умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе решения задач практической направленности | Может участвовать в диалоге на русском и английском языке | <i>Продемонстрировано умение управлять конфликтом общаясь на русском языке.</i> |

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету.

1. Динамика конфликта, определение цены, субъектов конфликта и их интересов.
2. Медиация как способ урегулирования конфликтов сфере государственного и муниципального управления.
3. Методы решения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления
4. Модели поведения и типы конфликтных личностей.
5. Область применения третейских судов в мировой практике.
6. Общая характеристика конфликтов.
7. Основные ошибки, возникающие на различных этапах разрешения конфликтной ситуации сфере государственного и муниципального управления.
8. Основные правила ведения переговоров.
9. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
10. Понятие и функции третейского суда.
11. Понятие и процедура медиации.
12. Понятие, виды и причины социальных конфликтов
13. Понятие, виды и причины юридических конфликтов.
14. Потенциал переговорного процесса в решении конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
15. Приёмы снятия эмоционального напряжения.
16. Примеры решения конфликтов с помощью третьей стороны.

17. Принципы и технология медиации.
18. Причины конфликтов в сфере государственного и муниципального управления.
19. Проблемы нормативно-правового регулирования посредничества в конфликте в сфере государственного и муниципального управления.
20. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях и приёмы их нейтрализации.
21. Технологии разрешения и предупреждения конфликта.
22. Управление конфликтами в сфере государственного и муниципального управления
23. Управление конфликтами с привлечением третьей стороны.

Материалы по процедуре оценивания

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета, который проводится в форме ответов на вопросы.

Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для всех обучающихся. Обучающиеся, не выполнившие в полном объеме все эти задания, не допускаются к промежуточной аттестации. В случае наличия задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия на консультациях, после полной отработки задолженностей обучающийся может быть допущен к промежуточной аттестации.

Оценка знаний обучающегося носит комплексный характер, является балльной (двухбалльной (зачтено/незачтено)) и определяется:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

4.4. Методические материалы

Контрольная работа (КР)

Контрольные работы являются одной из основных форм текущего контроля преподавателем работы обучающегося.

Контрольная работа представляет собой письменный ответ на вопрос, который рассматривается в рамках дисциплины.

Содержание ответа на поставленный вопрос включает:

- показ автором знания теории вопроса и понятийного аппарата,
- понимание механизма реально осуществляемой практики,
- выделение ключевых проблем исследуемого вопроса и их решение.

Структура (план) письменной контрольной работы может иметь соответствующую рубрикацию.

Критерии оценки контрольной работы:

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество полученных результатов (степень завершенности исследования, спорность или однозначность выводов).
5. Использование литературных источников.
6. Культура письменного изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.

Контрольные работы должны быть оформлены в соответствии с требованиями Алтайского филиала РАНХиГС.

Контрольные работы оцениваются преподавателем дисциплины по двухбалльной шкале (зачтено/незачтено) и хранятся на кафедре до промежуточного контроля по дисциплине.

Подготовка к тестам контроля знаний (Т)

Подготовка к тестированию требует от обучающихся тщательного изучения материала по теме или блоку тем, где акцент делается на изучение причинно-следственных связей, раскрытию природы явлений и событий, проблемных вопросов. Для подготовки необходима рабочая программа дисциплины с примерами тестов, учебно-методическим и информационным обеспечением.

Оценивание тестовых заданий

| | | | | |
|---|------|-------|-------|--------|
| Количество правильных ответов теста (%) | 0-49 | 50-64 | 65-84 | 85-100 |
| Отметка по 5-ти бальной шкале | 2 | 3 | 4 | 5 |

Доклады – презентации (ДП)

При подготовке доклада – презентации обучающиеся самостоятельно изучают группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях.

Цель подготовки доклада – презентации – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, а также создание

наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint.

Этот вид работы требует координации навыков обучающегося по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде, то есть создание докладов - презентаций расширяет методы и средства обработки и представления информации и формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Доклады - презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. Основные этапы подготовки доклада - презентации:

- выбор темы;
- консультации научного руководителя;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста доклада;
- оформление рукописи, создание презентационного материала;
- выступление с докладом перед аудиторией.

Подготовка доклада – презентации позволяет обучающемуся основательно изучить интересующий его вопрос, изложить материал в компактном и доступном виде, привести в текст полемику, приобрести навыки научно-исследовательской работы, устной речи, ведения научной дискуссии. В ходе подготовки доклада – презентации могут быть подготовлены раздаточные материалы.

Доклады – презентации могут зачитываться и обсуждаться на практических (семинарских) занятиях, студенческих научных конференциях.

Оценивание докладов - презентаций

| | | | | |
|--------------------------------------|------|-------|-------|-------|
| Количество баллов | 0-29 | 15-29 | 30-39 | 40-45 |
| Отметка по 5-ти бальной шкале | 2 | 3 | 4 | 5 |

Дискуссия (Д)

Дискуссия имеет ряд достоинств. Кроме других задач, обычно реализуемых на практическом (семинарском) занятии, эта форма наиболее удобна для выработки у студентов навыка аргументированного спора.

Дискуссия может быть и самостоятельной формой занятия и элементом других форм практических занятий. В первом случае наиболее интересно проходят такие занятия при разделении обучающихся на две и более групп с противоположными точками зрения по исследуемому вопросу. Вопросы, выносимые на подобные занятия, должны всегда иметь теоретическую и практическую значимость. Дискуссия как элемент обычного занятия может быть вызван преподавателем в ходе занятия или же заранее планируется им.

Полемика возникает подчас и стихийно. В ходе полемики обучающиеся формируют у себя находчивость, быстроту мыслительной реакции.

Критерии оценки работы обучающегося во время дискуссии

При оценке ответов на вопросы для дискуссии учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ темы и юридической практики), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Оценивание работы обучающегося во время дискуссии

Работа обучающегося может быть оценена по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки работы.

Опрос (О)

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Критерии оценки устного опроса

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Оценивание устного опроса

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

5. Методические материалы по освоению дисциплины

Процесс освоения дисциплины складывается из лекционных, лабораторных и практических занятий, а также самостоятельной работы обучающихся. К формам самостоятельной работы относятся подготовка к практическим занятиям, подготовка к

тестированию и пр. Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов размещены в электронной образовательной среде <http://edu.alt.ranepa.ru>.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

| | |
|--|--|
| Рекомендуемые литературные источники по рабочей программе дисциплины | Сведения о наличии в библиотеке Академии |
|--|--|

| № п /п | Автор | Название издания | Издательс тво | Год издания | Печатная форма (общее количество экземпляров в библиотеке) | Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии) |
|--------------|-------------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|---|
| 1 | А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский | Конфликтология : учебник для вузов — 2-е изд., испр. и доп — 298 с. | Москва : Издательс тво Юрайт | 2020. | | URL: https://urait.ru/ bcode/465343 (дата обращения: 22.09.2020). |
| 2 | Емельянов, С. М. | Конфликтология : учебник и практикум для вузов /. — 4-е изд., испр. и доп. —322 с . — | Москва : Издательс тво Юрайт | 2020. | | URL: https://urait.ru/ bcode/453501 (дата обращения: 22.09.2020). |
| 3 | Светлов, В. А. Семенов, В. А. | Конфликтология : учебник для вузов /— 351 с. — | Москва : Издательств во Юрайт, | 2020. | | URL: https://urait.ru/ bcode/453552 (дата обращения: 22.09.2020). |

6.2. Дополнительная литература.

| Рекомендуемые литературные источники по рабочей программе дисциплины | | | | | Сведения о наличии в библиотеке Академии | |
|---|-------|---------------------|------------------|----------------|--|--|
| № п /п | Автор | Название издания | Издательств о | Год издания | Печатная форма (общее количество экземпляров в библиотеке) | Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии) |

| | | | | | | |
|---|------------------|---|------------------------|------|--|--|
| 1 | Охременко, И. В. | Конфликтология : учебное пособие для вузов [Электронный ресурс]: учебник | М.: Издательство Юрайт | 2020 | | URL: https://urait.ru/bcode/454086 (дата обращения: 22.09.2020). |
| 2 | Кашапов, М. М | . Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов . — 2-е изд., испр. и доп | М.: Издательство Юрайт | 2020 | | https://urait.ru/bcode/454224 (дата обращения: 22.09.2020). |

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

| Рекомендуемые литературные источники по рабочей программе дисциплины | | | | | Сведения о наличии в библиотеке Академии |
|--|----------------|---|--|-------------|---|
| № п/п | Автор | Название издания | Издательство | Год издания | Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии) |
| 1. | Метлякова Л.А. | Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие | Электрон. текстовые данные. — Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет | 2016 | URL: http://www.iprbookshop.ru/70630.html (дата обращения: 22.09.2020). |

6.4. Нормативные правовые документы

Справочно–информационные системы

1. - <http://pravo.ru/> Право
2. - <http://www.kodeks.ru/> Кодекс
3. - <http://www.consultant.ru/> Консультант Плюс
4. - <https://rospravosudie.com/> РосПравосудие

5. - <https://focus.kontur.ru/> Контур фокус (использует данные из Росстата, ЕГРЮЛ и ЕГРИП, предлагает картотеку арбитражных дел, реестр госконтрактов и Статрегистр.)
6. - <http://www.integrum.ru/> объединяет в себе не только справочно-информационную систему по компаниям, но и большой архив СМИ
7. - <http://www.creditnet.ru/hyper/> Национальное кредитное бюро
8. Периодические издания
9. - <http://www.forbes.ru/> Форбс РФ
- 10.- http://www.uiec.ru/zhurnal_yekonomika_regiona/ Журнал Экономика региона

6.5. Интернет-ресурсы

1. - <http://alt.ranepa.ru/> официальный сайт Алтайского филиала РАНХиГС
2. - <http://www.iprbookshop.ru/> Электронно-библиотечная система IPRbooks

6.6. Иные источники

| Рекомендуемые литературные источники по рабочей программе дисциплины | | | | | Сведения о наличии в библиотеке Академии | |
|--|----------------|--|--------------|-------------|--|---|
| № п/п | Автор | Название издания | Издательство | Год издания | Печатная форма (общее количество экземпляров в библиотеке) | Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии) |
| 1 | Анцупов, А. Я. | Конфликтология [Текст] : учебник / 4-е изд., испр. и доп. - 512 с. | М. : Эксмо,. | 2011 | | |

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Психология управления» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекционным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.

