

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ушвицкий Лев Иванович

Должность: и.о. директора Института экономики и управления

Дата подписания: 28.05.2026 11:12:57

Уникальный программный ключ:

46f7031a7046958ffdb4e91f81e17726331d25a8

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
экономики и управления, доктор
экономических наук, профессор
Ушвицкий Л. И.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Конфликты в системе государственного и муниципального управления»

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Региональное и муниципальное управление
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	5

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств по дисциплине «Конфликты в системе государственного и муниципального управления» предназначен для контроля достижения обучающимися требуемых компетенций посредством оценивания полученных ими результатов обучения, соответствующих индикаторам достижения компетенций образовательной программы высшего образования «Региональное и муниципальное управление» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

2. ФОС является приложением к рабочей программе дисциплины «Конфликты в системе государственного и муниципального управления».

3. Разработчик: Пьянов А.И., доцент кафедры государственного, муниципального управления и экономики труда

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Куц Е.Н. - председатель УМК института экономики и управления.

Члены комиссии:

Пучкова Е. Е. - член УМК института экономики и управления, и.о. зам. директора по учебной работе;

Астахова Е.А. - член УМК института экономики и управления, доцент кафедры государственного, муниципального управления и экономики труда.

Представитель организации-работодателя: Симанкина М.В. – заместитель начальника управления по обеспечению проектной деятельности Правительства Ставропольского края.

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Конфликты в системе государственного и муниципального управления» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Региональное и муниципальное управление» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

19 мая 2026 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция(ии), индикатор(ы)	Уровни сформированности компетенции(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языках.				
<i>Результаты обучения:</i> способен выбирать вербальные и невербальные средства взаимодействия со сторонами конфликта с целью его урегулирования. ИД-1. УК-4.	Не способен выбирать вербальные и невербальные средства взаимодействия со сторонами конфликта с целью его урегулирования.	Ограниченно способен выбирать вербальные и невербальные средства взаимодействия со сторонами конфликта с целью его урегулирования.	Способен на среднем уровне выбирать вербальные и невербальные средства взаимодействия со сторонами конфликта с целью его урегулирования.	Способен на высоком уровне выбирать вербальные и невербальные средства взаимодействия со сторонами конфликта с целью его урегулирования.
<i>Результаты обучения:</i> способен оценивать эффективность применяемых коммуникативных технологий урегулирования конфликта в сфере публичной власти. ИД.3. УК-4	Не способен оценивать эффективность применяемых коммуникативных технологий урегулирования конфликта в сфере публичной власти.	Ограниченно способен оценивать эффективность применяемых коммуникативных технологий урегулирования конфликта в сфере публичной власти.	Способен на среднем уровне оценивать эффективность применяемых коммуникативных технологий урегулирования конфликта в сфере публичной власти.	Способен на высоком уровне оценивать эффективность применяемых коммуникативных технологий урегулирования конфликта в сфере публичной власти.
Компетенция: ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.				
<i>Результаты обучения:</i> способен осуществлять внутриорганизационные, межведомственные коммуникации с целью предотвращения конфликта. ИД.1 ОПК-7	Не способен осуществлять внутриорганизационные, межведомственные коммуникации с целью предотвращения конфликта.	Ограниченно способен осуществлять внутриорганизационные, межведомственные коммуникации с целью предотвращения конфликта.	Способен на среднем уровне осуществлять внутриорганизационные, межведомственные коммуникации с целью предотвращения конфликта.	Способен на высоком уровне осуществлять внутриорганизационные, межведомственные коммуникации с целью предотвращения конфликта.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой в 5 семестре.

Описание шкал оценивания

Результаты обучения по дисциплине «Конфликты в системе государственного и муниципального управления», соотнесенные с индикаторами достижения компетенций УК-4 и ОПК-7, оцениваются по пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Для получения зачета с оценкой необходимо пройти мероприятия текущего контроля успеваемости в семестре на оценку не ниже «удовлетворительно».

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

Критерии выставления оценок

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами при ответе на практикоориентированные вопросы, принимает правильные управленческие решения, владеет навыками и приемами решения практических задач, выполняет тестовые задания на 100 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций УК-4 и ОПК-7 достигнуты на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами ответов на них, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, выполняет тестовые задания на 70 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций УК-4 и ОПК-7 достигнуты на хорошем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопросы и при выполнении практических заданий и решении кейс-задач, выполняет тестовые задания на 50 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций УК-4 и ОПК-7 достигнуты на базовом уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на вопросы, допускает существенные ошибки при решении заданий практического уровня, выполняет тестовые задания на 49 процентов и ниже. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций УК-4 и ОПК-7 не достигнуты.

2. Оценочные средства для проверки уровня сформированности компетенций

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		Семестр 5	
		Тестовые задания	
1.	b)	Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась: a) в конце 50-х г. XIX века b) в конце 50-х г. XX века c) в начале XVII века	УК-4
2.	c)	В истории конфликтологии, как правило, выделяют ... периодов развития a) три b) четыре c) пять	УК-4
3.	a)	Разделение концепции интеграции и конфликта принадлежит знаменитому социологу a) Алену Турену b) Мануэлю Кастельсу c) Георгу Зиммелю	УК-4
4.	a) b) c) d)	К основным методологическим подходам к научному исследованию относятся: a) диалектический подход b) системный подход c) объективный подход d) конкретно-исторический подход e) бихевиористический подход	УК-4, ОПК-7
5.	c) d)	Современная конфликтология не разрабатывает свой собственный методический инструментарий, а широко использует методы и методики, разработанные в: a) биологии b) статистике c) социологии d) психологии	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
6.	с)	Ситуационный метод изучения конфликтов был разработан: а) в социологии б) в психологии с) в управлении	УК-4, ОПК-7
7.	а) б)	В группу методов управления конфликтами входят: а) структурные методы б) метод картографии с) метод опроса	УК-4, ОПК-7
8.	а) б)	Динамика конфликта находит свое отражение в следующих понятиях: а) этапы конфликта б) фазы конфликта с) содержание конфликта	УК-4, ОПК-7
9.	а)	На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие: а) начальной фазе б) фазе подъема с) пике конфликта д) фазе спада	УК-4, ОПК-7
10.	б)	Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в: а) психологии б) социологии с) педагогике	УК-4
11.	б)	Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется: а) конфликтными отношениями б) конфликтной ситуацией с) инцидентом	УК-4, ОПК-7
12.	а)	Конфликт равен: а) конфликтная ситуация + инцидент б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация с) конфликтные отношения + инцидент	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
13.	а) б) в) г) д) е)	По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты: а) межличностные б) межгрупповые в) классовые г) межгосударственные д) межнациональные е) внутриличностные	УК-4, ОПК-7
14.	а) б) в) г) д) е) ж) з) и) й) л) м) н) о)	Классификация социальных конфликтов проводится по следующим критериям: а) по количеству участников конфликтного взаимодействия б) по направленности конфликтного взаимодействия в) по источнику возникновения г) по своим функциям д) по длительности протекания е) по своему внутреннему содержанию ж) по способам и средствам разрешения з) по учету содержания проблем, вызвавших конфликтные действия и) по форме й) по характеру развития л) по масштабу м) по используемым средствам н) по влиянию на ход развития общества о) по сферам общественной жизни	ОПК-7
15.	а) б)	По своим функциям социальные конфликты распределяются на: а) созидательные б) разрушительные в) восстановительные	УК-4, ОПК-7
16.	в)	Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется: а) конфронтация	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		б) соперничество с) конкуренция	
17.	а) б) с) д)	Типология политических конфликтов включает: а) государственно-правовые конфликты б) статусно-ролевые конфликты с) конфликты в системе государственного управления д) конфликты на основе существенных расхождений в политической культуре	ОПК-7
18.	а) б) с)	Все политические конфликты могут быть подразделены по следующим основаниям. а) по сфере распространения б) по типу политической системы с) по характеру предмета конфликта д) по характеру объекта конфликта	ОПК-7
19.	а) б)	По сфере распространения выделяют следующие виды политических конфликтов: а) внутриполитические конфликты б) внешнеполитические (межгосударственные) конфликты с) конфликты тоталитарных режимов д) конфликты демократических режимов е) конфликты интересов ф) статусно-ролевые конфликты г) конфликты ценностей и идентификации	ОПК-7
20.	с) д)	По типу политической системы выделяют следующие виды конфликтов: а) внутриполитические конфликты б) внешнеполитические (межгосударственные) конфликты с) конфликты тоталитарных режимов д) конфликты демократических режимов е) конфликты интересов ф) статусно-ролевые конфликты г) конфликты ценностей и идентификации	ОПК-7
21.	е)	По характеру предмета конфликта выделяют следующие виды конфликтов:	ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
	f) g)	а) внутриполитические конфликты b) внешнеполитические (межгосударственные) конфликты c) конфликты тоталитарных режимов d) конфликты демократических режимов e) конфликты интересов f) статусно-ролевые конфликты g) конфликты ценностей и идентификации	
22.	a) b) c)	Основными моделями поведения личности в конфликте являются: а) конструктивная модель b) деструктивная c) конформистская d) неконформистская	УК-4, ОПК-7
23.	a) b)	Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу: а) ригидному b) сверхточному c) «бесконфликтному»	УК-4, ОПК-7
24.	a)	Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является: а) переговорный процесс b) сотрудничество c) компромисс	УК-4, ОПК-7
25.	b)	Профессиональный посредник называется: а) суггестором b) медиатором c) коллегой	УК-4, ОПК-7
26.	a) b)	Выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее): а) дизъюнктивный	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
	d)	b) конъюнктивный c) субъективный d) смешанный	
27.	a)	Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется: a) манипуляцией b) суггестией c) гипнозом	УК-4
28.	b)	К какой тактике относится прием «закрытая дверь»: a) ультимативной тактике b) тактике выжимания уступок c) тактике лавирования	УК-4
29.	a)	Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется: a) конфликтом b) конкуренцией c) соревнованием	УК-4, ОПК-7
30.	a)	Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются: a) конструктивными b) деструктивными c) реалистическими	УК-4, ОПК-7
31.	c)	Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами: a) К. Маркса и Ф. Энгельса b) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда c) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа d) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта e) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
32.	а)	Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал: а) Ч. Освуд б) В. Линкольн с) Л. Томпсон д) Р. Фишер е) Ш. и Г. Боуэр	УК-4
33.	с)	Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами: а) социологический метод б) метод тестирования с) метод картографии д) метод наблюдения е) метод эксперимента	УК-4
34.	б)	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 с) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций д) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях г) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их	УК-4, ОПК-7
35.	б)	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 с) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений д) причина конфликта е) этап развития конфликта	УК-4, ОПК-7
36.	с)	Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт с) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его д) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними е) то, из-за чего возникает конфликт	
37.	а)	Конфликтогены – это: а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту б) проявления конфликта с) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности д) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта е) поведенческие реакции личности в конфликте	УК-4, ОПК-7
38.	б)	К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»: а) снисходительное отношение; б) негативное отношение; с) менторские отношения; д) нарушение этики; е) нечестность и неискренность	УК-4, ОПК-7
39.	б)	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; с) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними; д) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними; е) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих	УК-4, ОПК-7
40.	а)	Содержание управления конфликтами включает: а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение с) прогнозирование, регулирование, разрешение d) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение е) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение	
41.	a)	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; с) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности d) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе	УК-4, ОПК-7
42.	d)	Основными моделями поведения личности в конфликте являются: а) конструктивная, рациональная, деструктивная б) компромисс, борьба, сотрудничество с) рациональная, иррациональная, конформистская d) конструктивная, деструктивная, конформистская е) борьба, уступка, компромисс	УК-4, ОПК-7
43.	c)	Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает: а) ригидный тип б) неуправляемый тип с) демонстративный тип d) сверхточный тип е) «бесконфликтный тип»	УК-4, ОПК-7
44.	a)	Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к: а) обмену информацией б) налаживанию добрых взаимоотношений с) достижению взаимопонимания d) расширению темы общения е) усилению информационного воздействия на партнера	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
45.	а)	Технологии рационального поведения в конфликте – это: а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника	УК-4, ОПК-7
46.	а)	Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт: а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры; б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление» с) регрессия, сублимация, визуализация д) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры е) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация	УК-4
47.	д)	Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в конфликтологии: а) одна б) две с) три д) четыре	УК-4, ОПК-7
48.	б)	В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента: а) «выигрыш – выигрыш» б) «выигрыш – проигрыш» с) «проигрыш – проигрыш» д) «проигрыш – выигрыш» е) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш»	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
49.	с)	Внутриличностный конфликт – это: а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией с) столкновение противоположно направленных мотивов личности д) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности е) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели	УК-4
50.	б)	Формами проявления внутриличностных конфликтов являются: а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация с) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение д) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация е) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение	УК-4
51.	д)	Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления как: приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости): а) информационные факторы б) поведенческие факторы с) факторы отношений д) ценностные факторы е) структурные факторы	УК-4
52.	с)	К групповым конфликтам относятся конфликты: а) личность – группа б) группа – группа с) личность – группа и группа – группа д) руководитель – коллектив е) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива	УК-4

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
	d)	Конфликт в обществе – это: a) конфликты в любых социальных группах b) конфликты в больших социальных группах c) конфликты между государствами d) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной) e) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.	УК-4, ОПК-7
53.	c)	Основным предметом политических конфликтов является: a) политический интерес b) политическая власть в различных социальных структурах c) государственная власть d) политическое сознание людей e) политические партии	УК-4, ОПК-7
54.	c)	Социальные конфликты – это: a) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан b) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан c) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере d) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения e) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении	УК-4, ОПК-7
55.	d)	Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются: a) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства b) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты c) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании d) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства e) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий	УК-4, ОПК-7
56.	a)	Конфликт в организации – это: a) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации b) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		пределами с) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками d) конфликты между различными структурными элементами организации e) конфликты по поводу организационной структуры коллектива	
57.	b)	Под конфликтами в сфере управления понимают: a) конфликт между субъектами и объектами управления b) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления c) конфликты между субъектами управления различных уровней d) конфликты между руководителем и подчиненными e) конфликты в процессе принятия управленческих решений	УК-4, ОПК-7
58.	b)	Под глобальными конфликтами понимают: a) конфликты между регионами; b) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации; c) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами; d) конфликты, связанные с природными катастрофами; e) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.	УК-4, ОПК-7
59.	b)	Социобиологическая теория конфликта выводит его причину из: a) социального неравенства людей b) естественной агрессивности человека вообще c) несовершенства человеческой психики	УК-4, ОПК-7
60.	a)	Что является универсальным источником всех экономических конфликтов: a) нехватка средств к существованию b) деньги c) престиж d) власть	УК-4, ОПК-7
61.	a)	Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции – это: a) рефлексивная защита b) рефлексивное управление c) рефлексивный прогноз	УК-4

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
62.	b)	Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта: a) стремление – избегание» b) двойное «стремление – избегание» c)»избегание – избегания»	УК-4
63.	a) b) c)	Стратегические методы разрешения конфликта: a) планирование социального развития b) конкретные требования к работе каждого c) система поощрения за инициативу г) добросовестность	УК-4, ОПК-7
64.	a)	В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне: a) когда в его основе лежат личные противоречия b) таких случаев нет c) когда в его основе лежат групповые противоречия	УК-4
65.	a)	Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность: a) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений b) по регуляции взаимоотношений c) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения	УК-4, ОПК-7
66.	b)	Чередование этапов развития конфликтной ситуации: a) произвольно b) не обязательно c) обязательно последовательно	УК-4
67.	a) b) c) d) e)	Ролевое поведение участников конфликта детерминировано: a) своими социальными функциями и ролью b) личностными особенностями c) своими интересами d) ситуацией e) намерениями оппонентов	УК-4, ОПК-7
68.	a) b) c)	Какое воздействие предполагает норма как фактов предупреждения конфликтов? a) ценностное b) принудительное c) информационное	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
69.	b)	Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта: а «сглаживание» b) «скрытых действий» с) «быстрого решения»	УК-4, ОПК-7
70.	a) b) с) d) е)	Современная теория конфликта исходит из ряда посылок: а) конфликт – есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие b) конфликт присущ человеку как и всем животным с) конфликт функционален для социальных систем, d) созидателен е) конфликт происходит из-за разделения людей на классы	УК-4, ОПК-7
71.	a) с)	К простой форме паталогической конфликтности относят: а) саботаж b) протест с) бойкот	УК-4, ОПК-7
72.	a)	Глобальные конфликты – это а) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации b) конфликты между государствами (странами) с) конфликты между соседними государствами (странами) d) экологические конфликты	УК-4, ОПК-7
73.	a) b) с) d) е)	Региональные конфликты классифицируются по четырем направлениям, а именно: а) по масштабу b) по особенностям географического положения с) по сфере проявления d) по национально-этническим особенностям е) по длительности протекания	
74.	a) b)	Экспериментальные игровые процедуры диагностики конфликтов а) матричные игры b) переговорные игры с) игры на поиск решений d) локомоционные игры	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
75.	а) с) д)	Переговоры – это: а) универсальное коммуникативное средство; б) реализация принципа индивидуализма; с) способ урегулирования конфликтов; д) искусство убеждать и побеждать.	УК-4, ОПК-7
76.	а) д)	К базовым функциям переговоров относятся: а) информационно-коммуникативная б) пропагандистская с) регуляционная д) координирующая е) контролирующая	УК-4, ОПК-7
77.	а)	Коммуникация – это а) процесс установления и развития контактов между людьми, имеющими общие интересы или потребности б) путь сообщения с) отношение к информации	УК-4, ОПК-7
78.	б)	Содержание коммуникации: а) ориентация в коммуникативной ситуации б) обмен информацией с) взаимооценка партнерами по общению друг друга д) взаимодействие партнеров друг с другом	УК-4, ОПК-7
79.	а)	Определите содержание инструментальной функции коммуникации: а) коммуникация – социальный механизм управления, позволяющий получить и передать информацию, необходимую для осуществления какого-то действия, принятого решения, коммуникативного намерения б) деловые партнеры стремятся передать и понять эмоциональные переживания друг друга, чаще выражающиеся через невербальные средства	УК-4, ОПК-7
80.	д)	Определите обязательные элементы убеждающей речи: а обращение к мотивации слушателей б) эмоциональность (обращение к личному опыту) с) особенности выразительного языка: образы, метафоры, повторы, короткие предложения д) все перечисленное	УК-4, ОПК-7
81.	б)	Первым этапом переговорного процесса может быть...	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		а) ультиматум б) ознакомительная встреча с) обсуждение претензий д) встреча экспертов	
82.	б)	Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия... а) собственные б) оппонентов в) тех, кто их поддерживает с) тех, кто поддерживает оппонентов	УК-4, ОПК-7
83.	д)	Выход из конфликта предполагает – а) эскалацию конфликта б) игнорирование ситуации с) определение причины конфликта д) поиск путей решения конфликта	УК-4, ОПК-7
84.	б)	Ультиматум оппоненту предъявляется в ... переговорного процесса. а) кульминационный момент б) в самом конце с) самом начале	УК-4, ОПК-7
85.	с)	Стратегии, соответствующие мягкому стилю ведения переговоров... а) сотрудничества б) компромисса с) приспособления с) соперничества	УК-4, ОПК-7
86.	с)	Сотрудническому стилю ведения переговоров соответствует ... а) игра промежуточными предложениями б) приём улаживания инцидента с) метод принципиальных переговоров д) тактика сокрытия и открытия информации	УК-4, ОПК-7
87.	с)	Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение а) конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень б) невыгодном положении с) рассчитанная задержка	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		d) «выбор из двух зол» е) «затвора» f) перехода к насилию	
88.	d)	Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не а) все требования, а 89.выдвигаются в ходе переговорного процесса б) последовательно, одно за другим в) ультимативная г) выжимания уступок д) поглощения стрел е) психологического давления	
89.	a)	Жёсткий стиль ведения переговоров выражается формулой ... а) «выигрыш - проигрыш» б) «проигрыш - проигрыш» с) «выигрыш - выигрыш» д) «проигрыш - выигрыш»	УК-4, ОПК-7
90.	b)	Правовое содержание понятия «конфликт интересов» сформулировано: а) в Федеральном законе «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 08.12.2020) б) в Федеральном законе «О противодействии коррупции» от 25.12.2008 № 273-ФЗ (ред. от 06.02.2023) с) в Указе Президента РФ «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов» от 01.07.2010 № 821 (ред. от 25.04.2022)	ОПК-7
91.	c)	Личный конфликт интересов – это ситуация, когда а) частные интересы государственного служащего вступают в реальное или мнимое противоречие с выполнением имеющихся служебных обязанностей б) личные финансовые активы государственного служащего вступают в реальное или мнимое противоречие с выполнением имеющихся служебных обязанностей с) частные интересы человека, или личные финансовые активы вступают в реальное или мнимое противоречие с выполнением имеющихся служебных обязанностей	ОПК-7
92.	a) b)	Организационный конфликт интересов возникает в случае, когда^ а) организация предоставляет услуги Заказчику б) организация не в состоянии оказывать услуги беспристрастно, её объективность при выполнении возложенных на неё функций нарушается или может быть нарушена	ОПК-7
83.	a) b) c)	Способы борьбы с конфликтом интересов на государственной гражданской службе: а) превентивный метод б) раскрытие информации (декларация об имуществе и доходах гражданского и муниципального служащего)	ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
	d)	с) добровольный отказ от участия в процессе принятия решения, связанного с возникновением конфликтов интересов d) мониторинг со стороны антикоррупционных организаций и коллегиальных органов	
94.	c)	Как называется коллегиальный орган в полномочия которого входит урегулирование конфликта интересов на государственной гражданской службе: а) Комиссия по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих b) Комиссия по урегулированию конфликта интересов с) Комиссия по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов	ОПК-7
95.	a) b) c) d)	Обязательными признаками конфликта интересов государственной гражданской и муниципальной службе являются: а) реализация государственным гражданским и муниципальным служащим своих должностных обязанностей в конкретной ситуации b) извлечение материальной выгоды государственным гражданским и муниципальным служащим или иными лицами с) возможность извлечения материальной выгоды государственным гражданским и муниципальным служащим или иными лицами d) причинная связь между всеми этими обстоятельствами	ОПК-7
Вопросы для собеседования			
96.	Феномен социального конфликта.		УК-4
97.	Причины социального конфликта.		УК-4
98.	Динамика социального конфликта.		УК-4
99.	Политический конфликт.		УК-4
100.	Этнополитический конфликт.		УК-4
101.	Геополитический конфликт.		УК-4
102.	Межэтнический конфликт.		УК-4
103.	Конфликтологические теории XIX века.		УК-4
104.	Конфликтологические теории XX века.		УК-4

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
105.	А. Турен и М. Кастельс о социальном конфликте в условиях информатизации и глобализации.		УК-4
106.	Методологические подходы к изучению конфликтов.		УК-4, ОПК-7
107.	Психологические и социологические методы изучения конфликтов.		УК-4, ОПК-7
108.	Ситуационный метод изучения конфликтов.		УК-4, ОПК-7
109.	Конфликт: сущность и содержание.		УК-4
110.	Типология конфликтов.		УК-4
111.	Функции конфликта.		УК-4
112.	Причины возникновения конфликтов.		УК-4
113.	Понятие структуры конфликта и конфликтной ситуации. Картография конфликта.		УК-4
114.	Основные фазы протекания конфликта.		УК-4
115.	Анализ динамики развития конфликта. Реверсия конфликта.		УК-4
116.	Три механизма возникновения конфликта.		УК-4
117.	Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.		УК-4
118.	Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации.		УК-4
119.	Межличностные конфликты: понятие и классификация.		УК-4
120.	Групповые конфликты: понятие и классификация.		УК-4
121.	Межгрупповые конфликты: понятие и классификация.		УК-4
122.	Понятие «коммуникационный конфликт»: сущность и содержание.		ОПК-7
123.	Коммуникативные конфликты, их структура и причины.		ОПК-7
124.	Конструктивные модели коммуникации в конфликтных ситуациях.		ОПК-7
125.	Понятие и сущность конфликта в организации.		УК-4, ОПК-7
126.	Типология организационных конфликтов.		УК-4, ОПК-7
127.	Классификация причин возникновения организационных конфликтов.		УК-4, ОПК-7
128.	Скрытые (латентные) формы организационного конфликта: рестрикционизм и саботаж.		УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
129.		Понятия и разновидности организационно-управленческого конфликта.	УК-4, ОПК-7
130..		Специфика проявления организационно-управленческого конфликта.	УК-4, ОПК-7
131.		Разрешение организационно-управленческого конфликта.	УК-4, ОПК-7
132.		Основные стратегии и тактики регулирования конфликта (социально-психологический аспект).	УК-4, ОПК-7
133.		Методы и психологические механизмы управления конфликтами.	УК-4, ОПК-7
134.		Организационный аспект управления (предупреждения и стимулирования) конфликтами.	УК-4, ОПК-7
135.		Методы управления (регулирования и разрешения) конфликтами.	УК-4, ОПК-7
136.		Компромисс и консенсус как эффективные способы разрешения конфликтов.	УК-4, ОПК-7
137.		Силовые отношения в группах и коллективах и способы разрешения конфликтов, возникающих при этих отношениях.	УК-4, ОПК-7
138.		Конфликты при деловых и социо-инструментальных отношениях и пути их урегулирования.	УК-4, ОПК-7
139.		Сущность, виды, функции и этапы переговоров.	УК-4, ОПК-7
140.		Правила переговорного процесса.	УК-4, ОПК-7
141.		Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.	УК-4, ОПК-7
142.		Особенности прогнозирования конфликтов.	УК-4, ОПК-7
143.		Предупреждение и профилактика конфликта.	УК-4, ОПК-7
144.		Технология предупреждения конфликта.	УК-4, ОПК-7
145.		Конфликт интересов: происхождение и определение понятия.	ОПК-7
146.		Конфликт интересов в сфере публичной власти.	ОПК-7
147.		Понятие «конфликт интересов» в правовом контексте.	ОПК-7
148.		Конфликт интересов как коррупционно опасное поведение.	ОПК-7
149.		Организационно-правовые основы деятельности комиссии по соблюдению требований поведению гражданских и муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов	ОПК-7
150.		Совершенствование механизма выявления и разрешения конфликта интересов.	ОПК-7
151.		Надзор за исполнением требований законодательства об урегулировании конфликта интересов на	ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
	государственной и гражданской службы.		
Практические задания			
152.		<i>Кейс 1.</i> В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. <i>Вопрос.</i> Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.	УК-4, ОПК-7
153.		<i>Кейс 2.</i> Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. <i>Вопрос.</i> Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.	УК.4, ОПК-7
154.		<i>Кейс 3.</i> Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. <i>Вопрос.</i> Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?	УК.4, ОПК-7
155.		<i>Кейс 4.</i> Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. <i>Вопрос.</i> Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.	УК.4, ОПК-7
156.		<i>Кейс 5.</i> Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. <i>Вопрос.</i> В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.	УК.4, ОПК-7
157.		<i>Кейс 6.</i> В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. <i>Вопрос.</i> В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.	УК.4, ОПК-7
158.		<i>Кейс 7.</i> Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не	УК.4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку. <i>Задание.</i> Определите природу конфликта (тип А, Б, В).	
159.		<i>Кейс 8.</i> Беседа с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт. <i>Задание.</i> Определите природу конфликта (тип А, Б, В).	УК.4, ОПК-7
160.		<i>Кейс 9.</i> Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу». <i>Задание.</i> Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в данной ситуации.	УК.4, ОПК-7
161.		<i>Кейс 10.</i> Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа. <i>Задание.</i> Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность.	УК.4, ОПК-7
162.		<i>Кейс 11.</i> Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. <i>Вопрос.</i> Какие конкретно трансактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?	УК.4, ОПК-7
163.		<i>Кейс 12.</i> Бизнес-аналитик в команде не находят общий язык и постоянно конфликтуют, обвиняя друг друга в некомпетентности. Аргументы для подтверждения своей точки зрения есть у обоих, личной неприязни до этого проекта не было замечено. <i>Вопрос.</i> Что можно было сделать, чтобы уменьшить вероятность такой ситуации? Какие варианты решения конфликта есть сейчас?	УК.4, ОПК-7
164.		<i>Кейс 13.</i> Один из наиболее опытных разработчиков в команде проекта, где вы ПМ, постоянно возмущается техническими решениями, которые принимает технический контакт на стороне клиента. Он считает эти решения неверными и пророчит в будущем проблемы, которые будут вызваны последствиями этих решений. Вы начинаете	УК.4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		замечать, что эффективность этого разработчика снизилась. Вопрос. Что вы сделаете в такой ситуации, чтобы исправить негативное влияние на проект?	
165.		<i>Кейс 14.</i> Государственный служащий участвует в осуществлении отдельных функций государственного управления и/или в принятии кадровых решений в отношении родственников и/или иных лиц, с которыми связана личная заинтересованность государственного служащего. <i>Каковы меры предотвращения и урегулирования конфликта интересов? Обоснуйте свой ответ.</i>	ОПК-7
166.		<i>Кейс 15.</i> Государственный служащий, его родственники или иные лица, с которыми связана личная заинтересованность государственного служащего, выполняют или собираются выполнять оплачиваемую работу на условиях трудового или гражданско-правового договора в организации, в отношении которой государственный служащий осуществляет отдельные функции государственного управления.	ОПК-7
167.		<i>Кейс 16.</i> Государственный служащий и/или его родственники владеют ценными бумагами организации, в отношении которой государственный служащий осуществляет отдельные функции государственного управления. <i>Каковы меры предотвращения и урегулирования конфликта интересов? Обоснуйте свой ответ.</i>	ОПК-7
168.		<i>Кейс 17.</i> Государственный служащий участвует в осуществлении отдельных функций государственного управления в отношении банков и кредитных организаций, в которых сам государственный служащий, его родственники или иные лица, с которыми связана личная заинтересованность государственного служащего, имеют вклады либо взаимные обязательства, связанные с оказанием финансовых услуг (кредитные обязательства, оказание брокерских услуг по участию в организованных торгах на рынке ценных бумаг и др.). <i>Каковы меры предотвращения и урегулирования конфликта интересов? Обоснуйте свой ответ.</i>	ОПК-7
169.		<i>Кейс 18.</i> Государственный служащий, его родственники или иные лица, с которыми связана личная заинтересованность государственного служащего, получают подарки или иные блага (бесплатные услуги, скидки, ссуды, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и т.д.) от физических лиц и/или организаций, в отношении которых государственный служащий осуществляет или ранее осуществлял отдельные функции государственного управления. <i>Каковы меры предотвращения и урегулирования конфликта интересов? Обоснуйте свой ответ.</i>	ОПК-7
170.		<i>Кейс 19.</i> Государственный служащий участвует в осуществлении отдельных функций государственного управления в отношении организации, перед которой сам государственный служащий и/или его родственники имеют имущественные обязательства.	ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		<i>Каковы меры предотвращения и урегулирования конфликта интересов? Обоснуйте свой ответ.</i>	
171.		<i>Кейс 20. Государственный служащий участвует в осуществлении отдельных функций государственного управления в отношении кредиторов организации, владельцами или работниками которых являются родственники государственного служащего.</i> <i>Каковы меры предотвращения и урегулирования конфликта интересов? Обоснуйте свой ответ.</i>	ОПК-7
172.		<i>Кейс 21. Подберите примеры борьбы с манипуляцией в диалоге по нижеследующим приемам:</i> 1. В процессе подготовки определите свой нижний предел и создайте запас переменных величин, с которыми вы сможете работать во время переговоров. 2. На вас нападают, а вы слушайте. 3. Фиксируйте пункты, требующие обсуждения. 4. Твердо проводите интересы своей компании. 5. Не подписывайтесь под решением по частному вопросу, если нет уверенности, что оно плодотворно для обеих сторон. 6. Оставляйте самые трудные вопросы на конец. 7. Ставьте планку высоко и медленно ее опускайте. 8. Не поддавайтесь на психическое давление. <i>Возможные варианты реакции:</i> 1) Удалитесь. 2) Предоставьте клиенту бушевать, а сами молча слушайте. 3) Откровенно ответьте на выпады клиента; скажите, что считаете их не продуктивными и предложите сосредоточиться на конкретном вопросе, не вызывающем таких эмоций <i>Две распространенные ошибки в работе с агрессивными партнерами:</i> - чрезмерное разжевывание сказанного - опровергать одно за другим все утверждения клиента	УК-4
173.		<i>Кейс 22. Конфликт администрации города и управляющей компании.</i> В июле 2009 г. власти N-ского края «выразили озабоченность» системой взимания платежей за услуги ЖКХ в управляющей компании «Уютный N-ск», поскольку компания отказалась от использования платежной системы «City». Комиссия N-ской городской думы не только признала работу управляющей компании «неудовлетворительной», но и объявила, что обратится в прокуратуру с требованием проверить использование	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		средств, собираемых с жильцов. Беспокойство депутатов вызвала и ситуация с задолженностями «Уютного N-ска» перед ресурсоснабжающими предприятиями. Депутаты решили обратиться в прокуратуру, чтобы ее специалисты проверили, как компания использует деньги, заплаченные жильцами за коммунальные услуги. Конфликт жильцов многоквартирных домов с городской управляющей компанией начался в апреле 2009 г., когда они получили квитанции на оплату услуг ЖКХ и увидели на этих бумагах новые 26 банковские реквизиты уже другой, более молодой организации с очень похожим названием — ООО «ГУК «Уютный N-ск». Там же было указано, что теперь платить за «коммуналку» жильцы обязаны не через систему «City», а только через отделения банка. Возмущенные жильцы начали писать жалобы в прокуратуру края, администрацию города и городскую думу. В связи с этим задолженность перед предприятием «Горэнерго» управляющей компании «Уютный N-ск» стала превышать 10 млн руб., вследствие чего 15 июня 2009 г. N-ский филиал «Горэнерго» обратился в прокуратуру N-ского края и к мэру N-ска Владимиру Иванову с просьбой разобраться в данной ситуации. В свете вышеперечисленных событий 26 июня 2009 г. краевая прокуратура провела проверку законности действий ООО «ГУК «Уютный N-ск». Как сообщила начальник отдела по надзору за исполнением законов в сфере экономики и охраны природы Светлана Петрова, в ходе проверки установлено, что в городе зарегистрировано два юридических лица со схожими наименованиями: ООО «Городская управляющая компания «Уютный N-ск», созданное 7 марта 2007г., зарегистрированное в ИФНС по Цветочному району, и ООО «ГУК «Уютный N-ск», зарегистрированное 21 апреля 2009 г. в Ягодном районе N-ска. По данному договору молодая организация ГУК «Уютный N-ск» обязалась формировать начисления по оплате услуг ЖКХ, собирать денежные средства с жильцов и перечислять их Городской управляющей компании «Уютный N-ск». Такие отношения противоречат Жилищному кодексу РФ, согласно которому при перечислении оплаты за коммунальные услуги между жильцами и управляющей компанией не должно быть посредников, кроме банковских учреждений. Поэтому городские власти посоветовали клиентам «Уютного N-ска» не платить по счетам его «клона», а руководству управляющей компании дали время до 1 июля, чтобы выправить ситуацию и устранить нарушения. В противном случае обещали отобрать обслуживаемые «Уютным N-ском» дома и выставить их на аукцион. Как сообщает пресс-центр администрации N-ска, городской комитет по ЖКХ направил исковое заявление в арбитражный суд N-ского края. Причиной заявления стало несоблюдение «Уютным 27 N-ском» своих обязательств. В соответствии с требованием законодательства «Уютный N-ск» уже давно должен был заключить договоры на управление домом с собственниками квартир. Однако многие из них такого события не дождались до сих пор. Не дождался этого и городской комитет по ЖКХ, который в соответствии с действующим законодательством является	

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция										
		представителем неприватизированных квартир. Дополнение: надо сказать, что УК «Уютный N-ск» получил сомнительную репутацию с самого момента избрания. Учредителем «Уютного N-ска» в мае 2007 г. выступила Светлана Черная (мать скандально известного депутата краевого законодательного собрания Александра Потапова). Тогда же назрел острый скандал в связи с тем что «Уютный N-ск» незаконно выиграл городской конкурс по отбору управляющих организаций, так как в комиссии состоял её сын — депутат Потапов. Задание: 1) проанализируйте прецеденты конфликта; 2) определите предмет и состав участников конфликта; 3) выявите составляющие эскалации											
174.		Практическое задание 1. Управление конфликтами виду их многообразия, чрезвычайно вариативно, построено на базе общей теории управления конфликтами, а ее особенности содержательно-смыслового наполнения представлены в соответствии с табл. 1. Таблица 1 - Управление конфликтами <table><tr><td>Этап управления</td><td>Основное содержание управленческих действий</td></tr><tr><td>Прогнозирование конфликта</td><td>Постоянное взаимодействие по всем коммуникационным каналам с внешними социальными организациями.</td></tr><tr><td>Предупреждение конфликта</td><td>На основе углубленного анализа общих и специфических причин и факторов назревающего конфликта предпринять меры по их нейтрализации.</td></tr><tr><td>Регулирование конфликта</td><td>Добиться признания реальности конфликта субъектами конфликтов. Легитимизация конфликта, установление норм и правил взаимодействия по решению конфликтных споров. Институциация конфликта, создание соответствующих рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия. Широкое применение технологий регулирования конфликта на основе правила оптимального разрешения педагогических конфликтов.</td></tr><tr><td>Разрешение конфликта</td><td>Активная работа с лидерами с целью обмена информацией о потенциальных соперниках.</td></tr></table>	Этап управления	Основное содержание управленческих действий	Прогнозирование конфликта	Постоянное взаимодействие по всем коммуникационным каналам с внешними социальными организациями.	Предупреждение конфликта	На основе углубленного анализа общих и специфических причин и факторов назревающего конфликта предпринять меры по их нейтрализации.	Регулирование конфликта	Добиться признания реальности конфликта субъектами конфликтов. Легитимизация конфликта, установление норм и правил взаимодействия по решению конфликтных споров. Институциация конфликта, создание соответствующих рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия. Широкое применение технологий регулирования конфликта на основе правила оптимального разрешения педагогических конфликтов.	Разрешение конфликта	Активная работа с лидерами с целью обмена информацией о потенциальных соперниках.	УК-4, ОПК-7
Этап управления	Основное содержание управленческих действий												
Прогнозирование конфликта	Постоянное взаимодействие по всем коммуникационным каналам с внешними социальными организациями.												
Предупреждение конфликта	На основе углубленного анализа общих и специфических причин и факторов назревающего конфликта предпринять меры по их нейтрализации.												
Регулирование конфликта	Добиться признания реальности конфликта субъектами конфликтов. Легитимизация конфликта, установление норм и правил взаимодействия по решению конфликтных споров. Институциация конфликта, создание соответствующих рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия. Широкое применение технологий регулирования конфликта на основе правила оптимального разрешения педагогических конфликтов.												
Разрешение конфликта	Активная работа с лидерами с целью обмена информацией о потенциальных соперниках.												

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		Использование педагогических и административных мер по предупреждению мотивов зреющего конфликта на основе принципов, методы и приемы разрешения педагогических конфликтов. 3.5.6. Задания и оценочные средства <i>1. Методика оценки агрессивности (по тесту А. Асснгера).</i> Тест А. Ассингера позволяет определить, достаточно ли педагог корректен в отношениях со своими коллегами, учениками и легко ли им общаться с ним. Для большей объективности ответов можно провести самооценку, когда коллеги отвечают не вопросы друг за друга. Это поможет понять, насколько верна их самооценка. Флегматичный человек редко оказывается хорошим учителем, но ученикам не слаще и с чрезмерно агрессивным педагогом, набрасывающимся на них каждый раз, как тигр и засады. <i>2.1. Выберите в каждом вопросе один из вариантов ответа.</i> Если на какой-либо вопрос не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов оцените его в 2 очка. 1. Склонны ли вы искать пути к примирению после конфликта? а) всегда; б) иногда; в) никогда. 2. Как вы ведете себя в критической ситуации? а) внутренне кипите; б) сохраняете полное спокойствие; в) теряете самообладание. 3. Каким считают вас коллеги? а) самоуверенным; б) дружелюбным; в) спокойным. 4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность, на которой можно «погореть»? а) примете ее с некоторыми опасениями; б) согласитесь без колебаний;	

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		в) откажетесь от нее ради собственного спокойствия. 5. Как вы будете себя вести, если кто-то из ваших коллег без разрешения возьмет бумагу с вашего стола? а) выдадите ему «по первое число»; б) попросите вернуть; в) проигнорируете. 6. Какими словами вы встретите жену, если она вернулась с работы позже обычного? а) «Что это тебя так задержало?»; б) «Где ты торчишь допоздна?»; в) «Я уже начал волноваться». 7. Как вы ведете себя за рулем автомобиля (своего или будучи с ребенком на автодроме)? а) стараетесь обогнать машину, показавшую вам «хвост»; б) вам все равно, сколько автомобилей вас обошло; в) помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас (на автодроме будете «таранить»). 8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь? а) уравновешенными; б) легко меняющимися; в) твердыми. 9. Что вы предпринимаете, если не все удастся? а) находите виновного (из числа окружающих); б) смиряетесь; в) становитесь впредь осторожнее. 10. Как вы отреагируете на информацию о распушенности современной молодежи? а) «Ловить и отправлять в колонию!»; б) «Пуританство, видно, сегодня не в моде»; в) «Надо ввести полицию нравов и штрафовать как следует!». 11. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому? а) «И зачем я только на это нервы тратил?»; б) «Видно, его физиономия шефу приятнее!»; в) «Может быть, мне это удастся в другой раз».	

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		12. Как вы смотрите страшный фильм? а) боитесь; б) скучаете; в) получаете истинное удовольствие. 13. Как вы относитесь к состязанию, игре? а) стараетесь победить; б) по-олимпийски: главное не победа, а участие; в) расстраиваетесь очень сильно, если проигрываете. 14. Если из-за дорожной пробки вы опоздали на важное совещание: а) будете нервничать во время заседания; б) попытаетесь оправдаться; в) огорчитесь. 15. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане, кафе? а) стерпите, избегая скандала; б) вызовете администратора; в) отправитесь с жалобой к директору ресторана (кафе). 16. Как вы себя поведете, если вашего ребенка (младшего брата, сестру) обижают в школе? а) поговорите с учителем; б) устроите скандал родителям «малолетнего преступника»; в) посоветуете ребенку дать сдачу. 17. Какой, по-вашему, вы человек? а) недостаточно уверенный в себе; б) уверенный; в) настойчивый, а некоторые говорят – «пробивной». 18. Как вы ответите подчиненному или младшему по возрасту, с которым вы столкнулись в дверях и он начал извиняться? а) «Простите, это моя вина»; б) «Ничего, пустяки!»; в) «А повнимательнее вы быть не можете?!».	

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		19. Как вы среагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди подростков? а) «Когда же наконец ими займутся?»; б) «Для начала выпороть, а если не поможет – отправить в колонию!»; в) «Нельзя все валить на них, виноваты и воспитатели». 20. Представьте, что вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное вы предпочтете? а) тигра; б) домашнюю кошку; в) медведя. 2.2 Оцените полученные результаты с помощью таблицы. Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 3 очков. Оценку эту вы найдете в приводимой таблице 2. Таблица 2 – Самооценка уровня агрессивности	

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		<i>Оценка глубины конфликта</i> В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта. <i>Оценка результатов</i> Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию. Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт: а) если вы <i>руководитель</i>, то: - при сумме баллов 35–40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам; - при сумме баллов 25–34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам; - при сумме баллов менее 24 вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры; б) если вы являетесь <i>медиатором</i>, то: - при сумме баллов 35–40 следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дисъюнктивным способом до снижения накала борьбы между ними; - при сумме баллов 25–34 можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу; - при сумме баллов менее 24 можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.	
176.		<i>Практическое задание 3.</i> Ситуационная задача на практику ведения переговорного процесса в организации. Метод решения: интерактивное обсуждение Сценарий: группа разбивается на команды по 4 -5 человек каждая. В команде распределяются роли: - руководитель организации; зам. - руководителя службы организации;	УК-4, ОПК-7

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		- руководитель функционального подразделения, в котором работает сотрудник; - сотрудник организации. Команда разрабатывает легенду о занимаемой сотрудником должности, должностных обязанностях сотрудника. Сотрудник изолируется от команды до момента беседы с группой службы персонала. Команда определяет задачу, которая не входит в круг должностных обязанностей сотрудника, но которую необходимо решить в срочном порядке. Для разрешения данной задачи намечено привлечь работника организации и с этой целью команда разрабатывает стратегию, принципы и методы стимулирования работника. Целью работы команды является привлечение сотрудника организации к выполнению важной организационной задачи. Целью сотрудника организации в данной переговорной ситуации является отказ от выполнения работы, не входящей в сферу его должностных обязанностей. Для обоснования и защиты собственной точки зрения Студентам предлагаются на выбор высказывания: - демократический стиль руководства компанией – наиболее эффективный. - материальное стимулирование сотрудника – наиболее действенная мотивация - дресс-код – демотиватор персонала. Группа делится на 2 команды. Одна команда должна привести аргументы «ЗА» к высказыванию, а другая – «ПРОТИВ». Студенты учатся конструктивно вести диалог.	
177.		<i>Практическое задание 4. Ситуационная задача «Сущность конфликта и его причины»</i> <i>Игровая ситуация.</i> Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы. <i>Порядок проведения игры</i> <i>Подготовительный этап.</i> За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др. <i>В ходе игры</i>	

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		1. Учебная группа разбивается на три команды. Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор. Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»). Третья команда – эксперты (3–5 человек). Время на распределение ролей – 5 минут. Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов. 2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд. Время на подготовку – 15 минут. 3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы. <i>Игровой сценарий.</i> «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы заслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на заслушивание мнений может быть выделено 5 минут). Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор». <i>Оценка содержания работы.</i> После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут). 4. Подведение преподавателем итогов игры.	УК-4, ОПК-7
Самостоятельная работа			
178.	Практико-ориентированная составляющая учебной подготовки студентов по направлению 38.03.04	УК-4	

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
		«Государственное и муниципальное управление» предусматривает определенные виды самостоятельной работы студентов. Одним из видов самостоятельной работы является написание реферата по дисциплине «Конфликты в системе государственного и муниципального управления», представляющее собой одну из форм индивидуального творческого задания. Основной целью написания реферата является развитие навыков самостоятельной работы, требующей анализа и обобщения изучаемого теоретического материала и овладение методами решения практических задач. Тематика рефератов, требования к его написанию и оформлению содержатся в Методических указаниях по организации выполнения самостоятельной работы по дисциплине «Геополитика».	ОПК-7